TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2010 **Bc. Zuzana Vedralová**

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Podniková ekonomika

Analýza výhod a omezení modulu FI ve Středisku sdílených služeb firmy Johnson Controls

The Analysis of advantages and limitations of mode FI in Shared Service Centre of company Johnson Controls

DP – EF – KFÚ – 2010 76

ZUZANA VEDRALOVÁ

Vedoucí práce: Ing. Josef Horák, Ph. D., Katedra financí a účetnictví

Konzultant: Ing. Ivana Kunešová, Johnson Controls Autobaterie spol. s r. o.

Počet stran: 102 Počet příloh: 2

Datum odevzdání: 07. 05. 2010

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 SB. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jinému využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci, 07. 05. 2010

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu mé diplomové práce Ing. Josefu Horákovi Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a čas, který mi věnoval při psaní této práce. Rovněž bych chtěla poděkovat konzultantce Ing. Ivaně Kunešové a kolegyni Ing. Petře Vojáčkové z firmy Johnson Controls Autobaterie spol. s r. o. za odborné diskuse o faktech potřebných k zhotovení mé práce. V neposlední řadě děkuji své rodině za trpělivost a všestrannou podporu, která mi byla poskytována po celou dobu studia.

Anotace a klíčová slova

Tato diplomová práce se zabývá analýzou slabých a silných stránek Finančního modulu informačního systému SAP ve Středisku sdílených služeb společnosti Johnson Controls. SAP patří do skupiny ERP systémů, které napomáhají podnikům v jejich činnosti a podporují různé podnikové procesy.

V úvodní části je charakterizována společnost SAP AG z historického hlediska a vývoje tržních podílů. Následně je práce zaměřena na aplikaci SAP R/3, která je jedním z nejznámějších produktů společnosti. Především se diplomová práce zaobírá vybranými moduly této aplikace. Druhá část je věnována společnosti Johnson Controls a jejím divizím Power Solutions, Building efficiency a Automotive experience. Zmíněna je také stručná historie. V závěru je nastíněna činnost společnosti Johnson Controls v České Lípě a hlavně Střediska sdílených služeb. Třetí část je zaměřena na hodnocení výsledků průzkumu ve Středisku sdílených služeb. Šetření je provedeno pomocí dotazníkové metody. Pro ověření správnosti sestavení dotazníku je proveden nejprve předprůzkum a až teprve poté samotný průzkum mezi všemi zaměstnanci SSC. Výsledky předprůzkumu i průzkumu jsou vyhodnoceny pomocí přehledných tabulek, průzkum je doplněn i o grafické vyjádření. V závěrečné části diplomové práce jsou řešeny vybrané výhody a nevýhody systému SAP z pohledu účetních ze Střediska sdílených služeb.

Klíčová slova

Společnost SAP

Informační systém SAP

Finanční modul

Společnost Johnson Controls

Středisko sdílených služeb

Dotazník

Annotation and key words

This diploma work deal with the analysis of weak and strong sides of financial module of informative system SAP in the Shared Service Center of Johnson Controls Company.

In the introductory part company SAP AG is characterized from historical aspect and development of market shares. Subsequently the diploma work will be focused on the application SAP R/3, which is the one of the best known product of the company. Most of all the diploma work will follow chosen modules of this application. The second part is focused on Johnson Controls Company and on divisions of Power Solution, Building Efficiency and Automotive Experience. Also brief history is mentioned. In conclusion Johnson Controls activity in Česká Lípa is briefly described, especially activity of the Shared Service Center. The third part is focused on the valuation of survey results in the Shared Service Center. The survey is carried by the help of the interview method. For the verification of accuracy of the questionnaire pre-survey is firstly effected and then single survey among all the SSC employees. The results of pre-survey and survey are evaluated by the help of well-arranged charts, the survey is completed with graphic mark. In the conclusion of the diploma work chosen advantages and disadvantages of the SAP system are dealt with from the point of view of the accountants in the Shared Service Center.

Key words

SAP Company

Informational system SAP

Financial module

Johnson Controls Company

Shared Service Center

Questionnaire

Obsah

Seznam zkratek a symbolů

%	Procento
AE	Automotive experience
AG	Aktiengesellschaft (akciová společnost)
aj.	A jiné
apod.	A podobně
atd.	A tak dále
BE	Building efficiency
č.	Číslo
ČR	Česká republika
DIČ	Daňové identifikační číslo
DM	Deutsche Mark (německá marka)
DPH	Daň z přidané hodnoty
ERP	Enterprise Ressource Planning
EU	Evropská unie
EUR	EURO (měna v Evropské unii)
GM	General Motors
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (společnost s ručením omezeným)
GUI	Graphical User Interface
IBAN	International Bank Account Number (mezinárodní bankovní číslo)
ICI	International Chemical Industries
Ing.	Inženýr(ka)
ISO	Norma národních normalizačních organizací
IT	Informační technologie
JC	Johnson Controls
JCI	Johnson Controls
max.	Maximální
MS	Microsoft
např.	Například
obr.	Obrázek
PC	Počítač

PS	Power Solutions
SAP	Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung
SEPA	Single Euro Payments Area (jednotná evropská platební zóna)
SOX	Sarbanes-Oxley
spol. s r.o.	Společnost s ručením omezeným
SSC	Shared service center (středisko sdílených služeb)
SUV	Sportovní užitkový vůz
tab.	Tabulka
tj.	To je
tzn.	To znamená
tzv.	Takzvaný
USA	United States of America (Spojené státy americké)
USD	United States Dollar (Americký dolar)

Moduly

AM	Investiční majetek
CO	Controlling
FI	Finanční účetnictví
HR	Personalistika
IS	Odvětvová řešení
MM	Materiálové hospodářství
PM	Údržba a opravy
PP	Plánování a řízení výroby
PS	Řízení projektů
QM	Řízení a kontrola jakosti
SD	Odbyt a prodej
WF	Řízení oběhu dokumentů

Seznam tabulek

Seznam obrázků

Úvod

Existuje řada standardních podnikových informačních systémů (ERP), které pomáhají firmám v úspěšném fungování. Tyto systémy mohou firmy získat jako integrované, úplné balíčky. ERP slouží pro komplexní zpracování finančních operací, materiálových toků, lidských zdrojů aj. Základem v podniku obvykle bývá společná databáze, které podporuje a zpracovává všechny procesy. Nárůst ročních dat v databázích je obrovský. Každý zaměstnanec firmy má tak možnost sdílet veškerá data potřebná k výkonu jeho práce. Vzhledem k jejich využití je zároveň nutné, aby měl systém dostatečně rychlé odezvy a byl stabilní. Na trhu jsou k dispozici SAP, Oracle, SUN a mnoho dalších.

Systémy ERP jsou nejčastěji spojovány se SAP. To se odvíjí od rozložení sil na místních trzích. Systém SAP má majoritu ve velkých a středních společnostech, proto se společnosti implementující řešení pro systémy ERP orientují převážně na SAP. Řešení systému jsou postavená na standardizovaných rozhraních, což umožňuje snadnou integraci s většinou aplikací třetích stran.

Jako téma pro vypracování byl vybrán jeden z výše uvedených a na trzích, nejen v České republice, nejrozšířenějších balíčků. Jedná se o systém SAP R/3, který je využíván ve Středisku sdílených služeb firmy Johnson Controls. Účetní zde pracují především s Finančním modulem (FI).

Cíl diplomové práce spočívá ve zhodnocení pozitivních a negativních stránek především Finančního modulu SAP R/3 z hlediska praktického použití na Středisku sdílených služeb v České Lípě.

Práce bude rozdělena do čtyř částí. V první kapitole bude stručně představena firma SAP AG, její historie, vývoj a tržní podíly. Další část se bude věnovat aplikaci SAP R/3. Popsáno bude základní rozdělení na jednotlivé moduly, především základní charakteristiky a hlavní funkce. Přitom bude podrobněji přiblížen hlavně FI modul, který se stane hlavní náplní hodnocení v této diplomové práci.

Druhý tematický celek bude obsahovat profil globálního koncernu Johnson Controls (JCI) a jeho divizí Automotive Experience, Building Efficiency a Power Solutions. Dále bude kapitola zahrnovat popis JC Česká Lípa, jejího Střediska sdílených služeb a činností, které jsou střediskem poskytovány pro společnosti sídlící především v Evropě.

Ve třetí části již bude uvedeno praktické hodnocení Finančního modulu systému SAP R/3. Využit k tomu bude zaměstnanecký předprůzkum a průzkum, který bude následně pomocí přehledných tabulek a grafů vyhodnocen. Z dotazníku dle předpokladu vyplynou také transakce, které účetní v SSC využívají.

Závěr bude věnován zjištěním, co v systému SAP považují jeho uživatelé za přínosné ke své práci a proč jsou s některými funkcemi nespokojeni. Navržena budou také případná zlepšení, která by více vyhovovala vykonávání povolání účetní pracující s aplikací SAP R/3.

1 SAP R/3

V této kapitole budou uvedeny základním informace o společnosti SAP. Bude shrnuta její činnost, zakladatelé a způsob založení, forma podnikání, historie firmy a další. Následně bude práce zaměřena již na samotný nejúspěšnější produkt společnosti SAP, a to systém SAP R/3. Uvedeno bude základní rozdělení, hlavní charakteristiky vybraných modulů daného systému. Bude se jednat především o Finanční modul, který je hojně využíván na Středisku sdílených služeb v České Lípě a bude se ho také týkat zaměstnanecký průzkum ve 3. kapitole, dále budou následovat moduly Controlling, Odbyt a prodej, Materiálové hospodářství a Personalistika.

1.1 Společnost SAP

Zkratka SAP vyjadřuje počáteční písmena německých slov „Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung“. Avšak zkratku SAP lze vyložit taktéž pomocí anglických slov „Systems, Application and Products in Data Processing“. Navzdory mateřskému jazyku zakladatelů, kterým je němčina, a hlavního sídla společnosti v německém Walldorfu, se však oficiálním jazykem společnosti stala angličtina. *[2]*

Zpočátku se jednalo o společnost s ručením omezeným, nicméně v současnosti jde o akciovou společnost, jejíž akcie jsou veřejně obchodovatelné. Od roku 1988 je registrována na několika světových burzách. Na Frankfurtské burze jsou její akcie v seznamu německých blue chip[1] společností DAX. Na New Yorské burze NYSE je vedena přímo pod označením „SAP“.

SAP zaměstnává více než 6500 programátorů z celého světa. Hlavní vývojové středisko je ve Walldorfu v Německu. Další vývojové pobočky se nachází např. v německých městech Berlin, Karlsruhe a Saabrücken, dále v severoamerickém Palo Altu, v japonském Tokiu, francouzském Saphii Antipolis a indickém Bangalore.

---

[1] Blue chip je termín, kterým se označují akcie největších a nejziskovějších společností, které jsou obchodovány na burze, mají stabilní růst a pravidelně vyplácejí dividendy.

SAP nejen vyrábí software, poskytuje také globální podporu a služby, které jsou k dispozici 24 hodin denně 365 dní v roce. Nabízí tedy celkový zákaznický cyklus, jehož součástí jsou hodnocení, implementace a kontinuální vylepšování softwaru. Tento zákaznický servis je podpořen 55 000 spolupracovníky - konzultanty, kteří působí po celém světě a jsou proškolení na systémy SAP. Pomáhají vymezit procesy a nástroje pro co možná nejrychlejší zavedení a úpravu procesů, které by využívaly internetové funkcionality a byly by optimální pro bezproblémové fungování. *[10]*

Další poskytovanou službou se už od počátku fungování podniku stala oblast IT školení, ve které je SAP jednou z největších společností. Nabízí přes 200 různých kurzů ve svých 85 školicích střediscích. Součástí nabídky jsou nejrůznější podoby, které mohou zahrnovat i dálkové vyučování přes internet, které je schopno probíhat v reálném čase, což nabízí výhodu interakce. Podporu nenabízí SAP jen svým partnerům a zákazníkům, nýbrž i univerzitám a vysokým školám prostřednictvím svého programu SAP University Alliance Program.

Mezi nejvýznamnější podniky, které ke své činnosti využívají softwary od společnosti SAP, patří AMD, CompUSA, Deutsche Telekom, Robert Bosch, Fiat, Microsoft, Gillette, Minolta, Philip Morris, Siemens, Sony, Telecom Italia, Volkswagen, Johnson Controls a mnoho dalších. *[10]*

1.1.1 Historie společnosti SAP

Firma SAP vznikla v roce 1972 jako společnost s r.o. pod původním názvem Systemanalyse und Programentwicklung, ale v roce 1988 byla přetransformována na akciovou společnost. Zakladateli byli bývalí inženýři společnosti IBM v Mannheimu. Hlavními tahouny myšlenky založení společnosti byli Hasso Plattner a Dietmar Hopp, jejichž snem bylo vytvářet a poskytovat komplexní softwarové programy pro podniky, dále se k nim přidali Hans-Werner Hector, Klaus Tschira a Claus Wellenreuther. *[3]*

Během své působnosti ve firmě IBM se setkali s tím, že si většina uživatelů programů stěžovala na podobné nebo dokonce totožné problémy. Museli do užívaných programů

zasahovat a upravovat je pomocí poradců, většinou z externích firem, k obrazu svému, aby jejich účetnictví či skladové hospodářství plně vyhovovalo jejich podnikání. To vše vedlo Plattnera a Hoppa k vytvoření standardního softwaru, který by mohl být použit v co největším možném počtu podniků. Tyto úvahy byly základním kamenem k firmě SAP.

Na počátku svého podnikání museli zakladatelé SAP vyřešit problém s počítačem. V roce 1972, kdy firma vznikala, mohli pořídit počítač jen velké zasilatelské firmy, pojišťovny, velké průmyslové podniky či výzkumná střediska. Počítače v tu dobu byly velice citlivé, obrovské a drahé. Bylo jasné, že zpočátku si jistě společnost SAP nebude moci tento stroj pořídit.

Hopp měl však spásný nápad. Vzpomněl si, že se nedaleko nachází závod britské chemické společnosti International Chemical Industries (ICI), který se zabývá produkcí nylonových vláken. ICI byl uživatelem programového balíku pro finanční účetnictví, skladové a zakázkové hospodářství od IBM. Na tomto balíčku Hopp spolupracoval. Napadlo ho, že by jejich nově vznikající firma mohla na tento softwarový balíček navázat a vytvořit nový program, který by dále poskytoval a prodával zájemcům. Chemický závod s plánem bývalých zaměstnanců IBM souhlasil a ti poté mohli používat jeho počítač. *[3]*

Svůj vlastní počítač si mohla firma pořídit až v roce 1980, kdy již nemuseli své podnikání financovat ze svých osobních úspor. Jako tomu bylo zpočátku jejich podnikání. K jejich hlavnímu kapitálu patřily spíše jejich mozky, které byly schopny vymyslet něco nového, ale i tyto myšlenky zrealizovat. *[3]*

Historie v datech

Po roce jejich podnikání měla firma sídlo ve Weinheimu. Byla registrovaná jako spol. s r.o. a měla 9 pracovníků. Obrat[2] v tu dobu činil 620 tis. DM. V roce *1977* bylo sídlo firmy přestěhováno do města Walldorf. Po 10 letech od založení měla společnost již

[2] Výraz obrat je v tomto pojetí chápán jako množství finančních prostředků přijatých ekonomickým subjektem za konkrétní období.

100 spolupracovníků. Obrat čítal 24,2 milionů marek. Její působnost se z Německa rozšířila také do Rakouska a Švýcarska.

V roce *1980* si firma pořídila svůj první počítač. V roce *1985* již vlastnila 3 počítače od firmy IBM a jeden od společnosti Siemens. Do tohoto roku používaly softwarové programy značky SAP kromě výše zmíněného Německa, Rakouska a Švýcarska, také firmy v zemích Beneluxu, Itálii, Kanadě, Španělsku, Jižní Africe, USA a např. i v Trinidadu. Rok poté se zvýšil 10krát základní kapitál společnosti, tj. z 500 tis. DM na 5 milionů DM. A obrat byl navýšen na více než 100 milionů DM.

V roce *1987* byly založeny další společnosti v různých Evropských zemích. SAP software používalo již více jak 850 společností. Úspěchem bylo, že mezi těmito podniky bylo 60 ze 100 největších z oblasti průmyslu. Počet zaměstnanců se zvýšil na 750 a obrat na závratných 245 milionů DM. Jak již bylo výše uvedeno, v roce *1988*, konkrétně v srpnu tohoto roku, byla společnost změněna na akciovou společnost. V říjnu stejného roku vstoupila se svými akciemi na Frankfurtskou burzu. Dalším úspěchem tohoto roku bylo vybudování nových poboček v Dánsku, Švédsku, Itálii a dceřiné společnosti ve Philadelpihii v USA. Byl také založen joint venture SAP Consulting GmbH s podnikem Arthour Andersen and Co.

V roce *1989* společnost zaměstnávala již více než 1 000 pracovníků. SAP začal vydávat vysoké částky na výzkum a vývoj. V tomto roce tvořila investovaná částka 83,3 milionů DM. V roce *1990* se rozdělily finance v hodnotě 109 milionů. Základní kapitál byl zvýšen na 386 milionů DM a roční obrat činil 500 milionů DM.

Téměř po 20 letech od založení prorazila společnost SAP AG i do Japonska. Byl zde instalován první software. V tu dobu již počet zákazníků čítal číslo 2 225 firem z 31 zemí celého světa. Obrat byl zvýšen od předchozího roku o více než 40 % na 707 milionů DM. SAP vyplácel mzdu více jak 2 500 zaměstnancům. Dalším významným mezníkem ve vývoji společnosti se stalo uzavření kooperační smlouvu s firmou Microsoft v roce *1993*. Díky tomuto spojení se obrat poprvé přehoupl přes 1 miliardu DM.

V roce *1994* se SAP stává vedoucím výrobcem standardního podnikového softwaru na světě. Jeho obrat totiž činí skoro 2 miliardy DM a jejich výrobek má nainstalováno více jak 4 000 zákaznických firem. Avšak mezinárodní konkurence se v těchto letech začala zvyšovat. Překvapením pro Hoppa a Plattnera bylo, když firma nevyhrála výběrové řízení na dodání systému pro americký letecký koncern Boeing. Porazila ji holandská společnost Baan. Avšak i přesto se systém SAP R/3 stává nejúspěšnějším výrobkem.

Rok *1995* se v řadě úspěšných let rozhodně neztratí. Americký Microsoft se rozhodl zakoupit SAP R/3 pro finanční oblast. Zároveň byla společností SAP zřízena národní softwarová pobočka v Číně. Ke konci tohoto roku získala firma největší zakázku ve svých dějinách. Deutsche Telekom učinil objednávku systému R/3 pro svých více než 30 000 pracovních míst. Díky této zakázce se obrat opět zvýšil a to na závratných 2,7 miliardy marek.

Rok *1996* byl poznamenán říjnovým propadem akcií SAPu na burze. Tržní hodnota společnosti se díky tomu propadla o 7 miliard. Avšak to nemělo vliv na obrat společnosti. Ve čtvrtém kvartálu roku 1996 vykázala firma nejvyšší čtvrtletní obrat ve své historii a to ve výši 1,35 miliard DM. V prosinci přišel podnik na trh s novinkou, internetovou a intranetovou verzí programu SAP R/3. Díky tomu bylo získáno 1089 nových zákazníků. Koncem roku bylo po světě již 9 000 instalací tohoto systému. Stoupl i počet zaměstnanců na 10 000.

SAP AG a Software AG, což byl druhý největší německý podnik v tomto oboru, se v roce *1997* spojili a vytvořili nový společný podnik SAP Systems Integration GmbH, se sídlem v hesenském Alsbachu a se zaměřením na poradenskou činnost. V tento rok také slavil SAP v Mannheimu výročí, 25 let od založení. Při rekapitulaci svého vývoje při oslavách shrnuli, že se z chudé firmy s 5 zaměstnanci vyrostlo miliardové impérium s celosvětovou působností a významem. O rok později začaly být obchodovatelné akcie společnosti na New Yorské burze NYSE pod značkou „SAP“.

V roce *1999* byl založen SAPHosting, což je společnost, která se věnuje rychle expandující části poskytování aplikačních služeb (ASAP). Tato globálně fungující firma se snaží

skloubit zkušenosti SAP a jejích partnerů v oblasti služeb ASP s přihlédnutím na hostované konfigurace, prodej a provoz řešení mySAP Business Suite.

V březnu roku *2000* společnost SAP vytvořila další ze svých firem. Šlo o firmu SAPMarkets, která je zaměřena na řešení internetových tržišť. Společnost se snaží kombinovat komplexně všechny současné aktivity řešení mySAP Marketplace. Zároveň nabízí odběratelům technologii a mezipodnikové integrační schopnosti, které jsou potřebné k provozu elektronických tržišť s rychlostí internetu.

Ani další rok společnost nestagnovala a zřídila společnost SAP Portals. Její obchodní činností je zodpovědnost za vývoj a dodávky podnikových portálů. Snaží se o sdružení přínosů 3 skupin SAP, a to:

- TopTier Software, který firma získala akvizicí v roce 2001;
- eSAP, který se zabývá profesionálními službami v odvětví podnikových portálů a e-business projektů;
- obchodní jednotky SAP formálně vymezený k vývoji řešení my SAP Enterprise Portal a my SAP Business Intelligence.

Důležitou oblastí v současnosti je orientace na malé a střední podniky, kde se začínají v nabídce profilovat nová řešení. Proto se na ně začal orientovat i SAP ve své nové divizi malých a středních podniků, která funguje od roku *2002*. Její filozofií je vytvořit podnikový software, který by těmto firmám šetřil čas i peníze a tím by jim zvýšil jejich konkurenceschopnost. Vznikl proto informační systém SAP Business One.

V roce *2003* byla předvedena základna mySAP Business Suite. Jedná se o aplikaci umožňující otevřené prostředí podporující spolupráci zákazníků. Díky této aplikaci je možné nastavit software SAP podle individuálních podmínek a požadavků.

V současnosti je SAP AG vedoucím dodavatelem business softwarových řešení a je třetí největší softwarová společnost světa. Vůdčí postavení je zapříčiněno odvětvově orientovaném aplikačním softwaru a globálně nejvyšší zákaznickou základnou. V Německu dosáhla společnost SAP podílu na trhu přes 80 %. Firma má více než 32 000

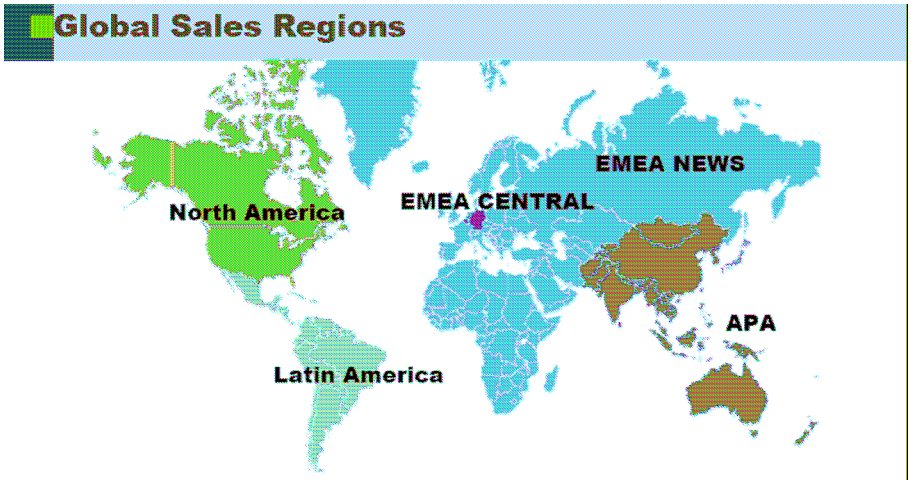
zaměstnanců v přibližně 50 zemích. Uživateli softwaru je více než 12 milionů společností různých velikostí ze 120 zemí. Mezi důležitými odběrateli lze nalézt přes polovinu z 500 nejúspěšnějších celosvětových společností, které díky softwaru od SAP zvyšují svou efektivitu a konkurenceschopnost. Obrat dosahuje závratných výšin a to 7,5 miliard EUR a nadále roste.

[1], [2], [3], [10]

1.1.2 Společnost SAP v České republice

Firma SAP je celosvětová společnost, jejíž produkty lze nalézt téměř na všech kontinentech, proto si své prodejní oblasti dělí na:

- North America,
- Latin Americe,
- EMEA CENTRAL,
- EMEA NEW,
- APA.



Obr. 1 - Globální prodejní oblasti společnosti SAP

Zdroj: [11]

V rámci obchodního zastoupení ve střední a východní Evropě má společnost SAP svou pobočku i v České republice. Firma SAP ČR byla založena v roce 1993 jako společnost s ručením omezeným. Jedná se o dceřinou společnost, jíž ze 100 % vlastní mateřská firma SAP AG. Její hlavní sídlo se nalézá v Praze, avšak byla zřízena i pobočka v Brně.

V současnosti disponuje více jak 200 specialisty z různých oblastí, např. z obchodního a marketingového oddělení, z oddělení poradenství a implementaci, z oddělení produktu a služeb. Díky vysokým tržbám SAP ČR si firma drží výsadní postavení v segmentu podnikových aplikací a také potvrdila pozici jednoho z nejvýznamnějších softwarových výrobců, které má působnost na českém trhu.

Díky řešení svých softwarů, které mají rozsáhlou funkčnost a vysokou působnost, zaujal SAP mnoho velkých, středních ale i malých podniků. SAP pokrývá 57 % trhu. Významnost a oblíbenost SAP mezi klienty v České republice nám naznačuje počet zákazníků, který se v současnosti vyšplhal přes 540, přičemž je 61 firem z TOP 100 a dokonce 9 firem z TOP 10. Přibližně 20 zákazníků SAP ČR zaujímá vedoucí postavení ve svém odvětví. Jedná se např. Škoda Auto, ČEZ, RWE, ČSOB, České dráhy, Zentiva, Česká Televize, Philip Morris ČR, Telefónica O_2, Česká Pošta, OKD, Ministerstvo vnitra ČR, Statutární město Liberec, Třinecké železárny aj. *[10]*

Využití internetu, na kterém je založeno elektronické obchodování, zásadním způsobem změnilo tržní prostředí. Vznikají nové obchodní modely, které jsou založeny na flexibilní kooperaci mezi pracovníky ve firmě, subdodavateli, obchodními partnery a odběrateli. Tyto modely se v sobě snaží zahrnout softwary ze společnosti SAP. Dříve to byl SAP R/3, který je pomalu nahrazován mySAP BusinessSuite, který přináší uživatelům výrazné zhodnocení investic do informačního systému. MySAP Business Suite si pomalu začínají čeští zákazníci oblibovat. V současnosti se pro něj rozhodlo již přes 100 podniků z České republiky.

Náplní provozu společnost SAP ČR je:

- Lokalizace produktu pro české prostředí (např. jazykové, legislativní, technické).
- Podpora uživatelů.
- Podpora partnerů.
- Školení. *[10]*

1.2 Systém SAP

Firma SAP je významným producentem softwarů ERP. Písmena ERP zkracují anglická slova Enterprise Ressource Planning. Jedná se o informační systémy, které podnikům napomáhají a podporují podnikové procesy. Mezi základní podnikové procesy lze zařadit:

- prodej,
- plánování podnikových zdrojů,
- nákup a skladování,
- výroba a montáž,
- expedice hotových výrobků,
- správa majetku,
- fakturace,
- účetnictví,
- personalistika.

Díky těmto systémům je možné zvýšit efektivitu daných procesů. Důležitou výhodou je, že jsou tyto systémy vhodné pro skoro všechny firmy, ať malé, střední či velké.

Podstatou podnikových informačních systémů je jedna společná databáze, díky níž jsou tyto systémy schopny zcela podporovat všechny procesy související s podnikovou ekonomikou. Společné využívání dat je velice dobré a efektivní pro fungování společnosti. Zadané informace jedním oddělením je možno využívat oddělením jiným. Činnosti na sebe mohou plynule a logicky navazovat a to díky jedinému systému. *[5]*

Obr. 2 - Integrace dat v systému ERP

Zdroj: [2]

Než firma vybere dodavatele systému ERP, musí provést průzkum trhu. To je důležité pro vybrání vhodného řešení pro dané odvětví a konkrétní společnost. Každá dodavatelská firma tohoto systému konstruuje své softwary na základě zkušeností z různých odvětví, proto lze pořídit upravené varianty, které se značí jako vertikální řešení.

Mnoho podniků vyvíjejících informační systémy je schopno modifikovat a přizpůsobit systémy určitým podmínkám a hlavně potřebám zákazníka. Avšak tuto službu neposkytuje každý dodavatel, proto je zapotřebí si dodavatele řádně vybrat. V opačném případě bude odběratelská firma, při přizpůsobení si systému pro své potřeby, nucena využít služeb dalších externích firem a zavedení ERP systému se jí může prodražit.

Za předpokladu, že je ERP systém správně implementován, přináší řadu výhod:

- zefektivnění a zrychlení ekonomických procesů,
- centralizace dat a snížení chyb,
- dlouhodobé úspory v investicích do informačních systémů a hardware,
- zvýšení bezpečnosti,
- rychlejší výstupy pro vedení firmy,
- podpora pro vedení účetnictví podle mezinárodních standardů. *[5]*

Z výběru mnoha nabízených softwarů od SAP je hlavním produktem informačních systémů ERP produkt SAP R/3. Jeho struktura, která se skládá z několika modulů, zahrnuje všechny charakteristiky systémů ERP.

Základní architektura systému SAP

Základní architektura systému SAP je třívrstvá. Každou z vrstev je možno provozovat na samostatných hardwarech a softwarech, které musí být však propojeny sítí. Od sebe jsou odděleny následující vrstvy:

1. databázová,
2. aplikační,
3. prezentační. *[1]*

Databázová vrstva

Úlohou této vrstvy je ukládání a načítání dat. Je programována pro běh nad relační databází. Jedná se o transakčně orientovaný systém, to znamená, že jeho transakce mají logicky uzavřenou posloupnost operací (např. založení zákazníka, zaúčtování platby). Z hlediska vnitřního výkladu jsou systémem využívány relační databáze, které seřadí dle posloupnosti související data do uživatelem zvolených tabulek.

Aplikační vrstva

Základní funkcí aplikační vrstvy je zabezpečování realizací jednotlivých funkcí souvisejících s řízením podnikové ekonomiky. Základní funkcionalita je v systému SAP rozdělena takto:

1. Oblast financí
    - FI – finanční účetnictví (hlavní kniha, dodavatelé, odběratelé aj.).
    - CO – controlling (nákladové účetnictví, analýza hospodářského výsledku, analýza zisku, aj.).
    - AM – investiční majetek.
    - PS – řízení projektů (plánování, realizace a řízení projektů).
2. Oblast logistiky
    - SD – odbyt a prodej (prodej, distribuce, fakturace aj.).
    - MM – materiálové hospodářství (nákup, oceňování, kmenová data aj.).
    - PP – plánování a řízení výroby (výroba, optimalizace kapacit aj.).

- QM – řízení a kontrola jakosti.
- PM – údržba a opravy.

3. Další oblasti
    - HR - Oblast personalistiky.
        i. řízení lidských zdrojů (cestovní výdaje, nábor pracovníků aj.).
        ii. plánování lidských zdrojů (školení, rozvoj zaměstnanců aj.).
    - WF – workflow.
    - IS – odvětvová řešení. *[1]*

Prezentační vrstva

Prezentační vrstva je důležitá pro vykreslování grafického uživatelského rozhraní na pracovní ploše počítače uživatele. Systém SAP R/3 používá již internetová prostředí a možnosti SAP GUI (Graphical User Interface).

Všechny produkty SAP je možno zobrazit v několika jazycích. Podporují také legislativní prostředí různých zemí, takže je lze použít např. v nadnárodních podnicích. Nastavení systému je určeno tak, že produkty SAP jsou upraveny podle specifik jednolitých zemí, např. vzorové účetní osnovy, bankovní předpisy, předpisy ohledně daně z přidané hodnoty apod. Finanční účetnictví je podporováno tak, že každá účetní jednotka může vykazovat výkazy nejen v domácí měně, ale i v jiných měnách.

1.2.1 Charakteristika vybraných modulů systému SAP R/3

Jak již bylo výše u charakteristiky aplikační vrstvy napsáno, člení se systém SAP R/3 do několika oblastí, které se dále dělí na menší celky, které se nazývají moduly. Tyto základní oblasti a moduly tvoří provedení hlavních funkcí při řízení podnikových akcí.

Systém SAP se dělí na následující oblasti a moduly:

- Oblast financí:
    - FI – finanční účetnictví (Financial accounting).
    - CO – kontroling (Controlling).

    - AM – investiční majetek (Assets management).
    - PS – řízení projektů (Project system).
- Oblast logistiky:
    - SD – odbyt a prodej (Sales and Distributions).
    - MM – materiálové hospodářství (Materials management).
    - PP – plánování a řízení výroby (Production planning).
    - QM – řízení a kontrola jakosti (Quality management).
    - PM – údržba a opravy (Plant mantenance).
- HR - personalistika (Human Resource).
- WF – řízení oběhu dokumentů (Worklfow).
- IS – odvětvová řešení (Industry solutions). *[1]*

V této podkapitole se při charakteristikách budeme věnovat některým z uvedených modulů konkrétněji.

Finanční účetnictví (FI)

Modul finančního účetnictví v informačním systému SAP R/3 spojuje všechny potřebné podnikové informace a monitoruje logistické procesy, které mají vztah k externímu účetnictví. Zaměření FI modulu je především na číselné vyjádření skutečného průběhu operací a tím umožňuje hodnotové znázornění aktuálního stavu podniku, které je následně využíváno především externími uživateli jako např. investory, akcionáři, finančními úřady a jinými státními úřady.

Jelikož potřebné informace k vytvoření výkazů, které by podaly obraz o stavu podniku, se nacházejí v různých oblastech podniku, tvoří tento modul tzv. jádro řídícího patra v architektuře systému SAP. Díky systému SAP jsou všechny potřebné údaje z materiálového hospodářství, z výroby, ze správy investičního majetku, z odbytu, z personalistiky aj. ukládány v jedné databázi.

Modul finančního účetnictví je provázán s modulem controlling. FI modul je konstruován ve vazbě ke controllingu jako základní datový zdroj, jelikož všechny analýzy, výkazy

a kalkulace vycházejí právě z údajů, které jsou ukládány ve finančním účetnictví. Díky přepočtům dat controlling poskytuje ucelený obraz o stavu podniku a to podle hledisek a kritérií podnikové ekonomiky.

Provázanost FI modulu s modulem Controlling je závislá na splnění určitých předpokladů, které jsou následující:

- Používání shodného účtového rozvrhu, tzn. použití jednotných čísel účtů pro obě oblasti.
- Zajištění dodatečného přiřazování účtů při vytváření dokladů, např. při zadávání nákladového střediska či přiřazování účtů specifickým zakázkám.
- Zaúčtování jednotlivých dokladů probíhají podle obecného a trvale platného konceptu dokladů, tj. každé jednotlivé zaúčtování je kdykoliv opakovatelné, a to jak z hlediska svého typu, tak i obsahu; pro účely controllingu je možné každé zaúčtování přiřadit jiným způsobem než pro účely finančního účetnictví. *[2]*

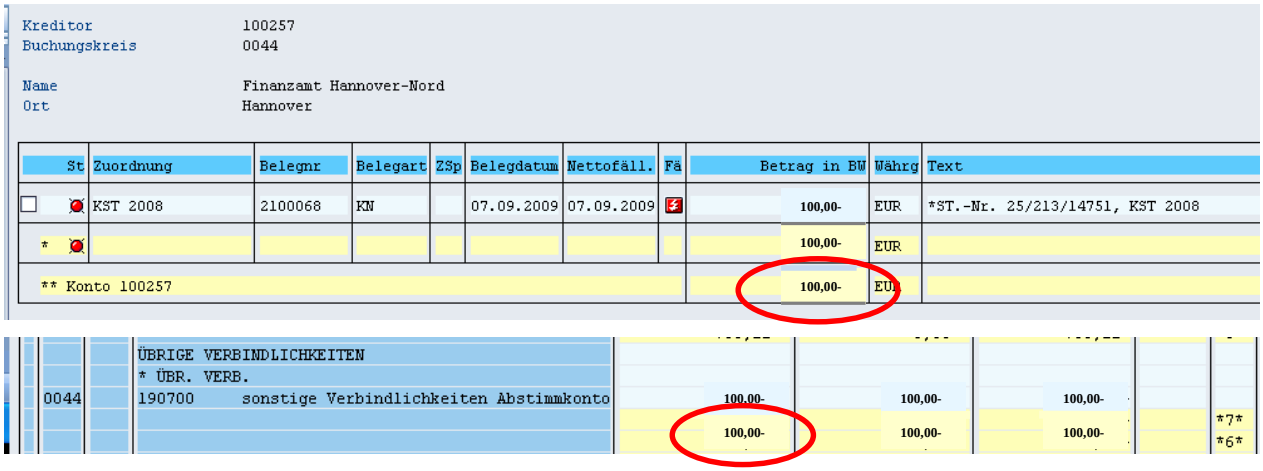
Základní podstatou finančního účtování jsou účetní zápisy do hlavní knihy, která tvoří modul se stejným názvem a zkratkou FI-GL. Oporou pro hlavní knihu jsou data, která jsou uvedena ve vedlejších knihách, jimiž jsou:

- Účetnictví dodavatelů FI-AP.
- Účetnictví odběratelů FI-AR.
- Účetnictví investičního majetku FI-AM.
- Materiálové hospodářství MM.
    - Nákup MM-PUR,
    - Vedení zásob MM-IM,
    - Likvidace faktur MM-IV.
- Personalistika HR. *[9]*

Všechna kmenová data jsou ve finančním modulu systému SAP R/3 vedena v podobě účtů. Každému účtu je přiřazeno číslo, díky kterému může být účet zařazen do hierarchické struktury druhů účtů a účtových skupin. Při výběru účtové skupiny může pracovník, který účet v dané skupině zakládá, ovlivnit specifické vlastnosti účtu, které jsou společné pro celou skupinu.

Na vrcholu struktury účtů se nachází tzv. účtové rozvrhy, které podávají uživateli komplexní přehled o všech účtech, které mohou být použity, včetně jejich popisu. Rozvrh poskytuje informace s nejrůznějšími požadavky, které mohou být dány národními právními či daňovými specifiky. Tím umožňuje SAP vedení účetnictví pro velké koncerny, které mají své pobočky v různých zemích a i tak zachová národní zvláštnosti.

Jak bylo již výše zmíněno, účty hlavní knihy jsou propojeny s příslušnými účty knih vedlejších. Tento vztah je dán kmenovými daty, kde se provázanost vytváří zadáním vhodného závazkového či pohledávkového účtu hlavní knihy. To umožňuje v informačním systému SAP R/3 použít souběžné účtování na kontrolních účtech. To znamená, že při účtování na vedlejší knihu se automaticky upraví stav účtu knihy hlavní. Tím je zajištěna aktuálnost dat v hlavní knize.



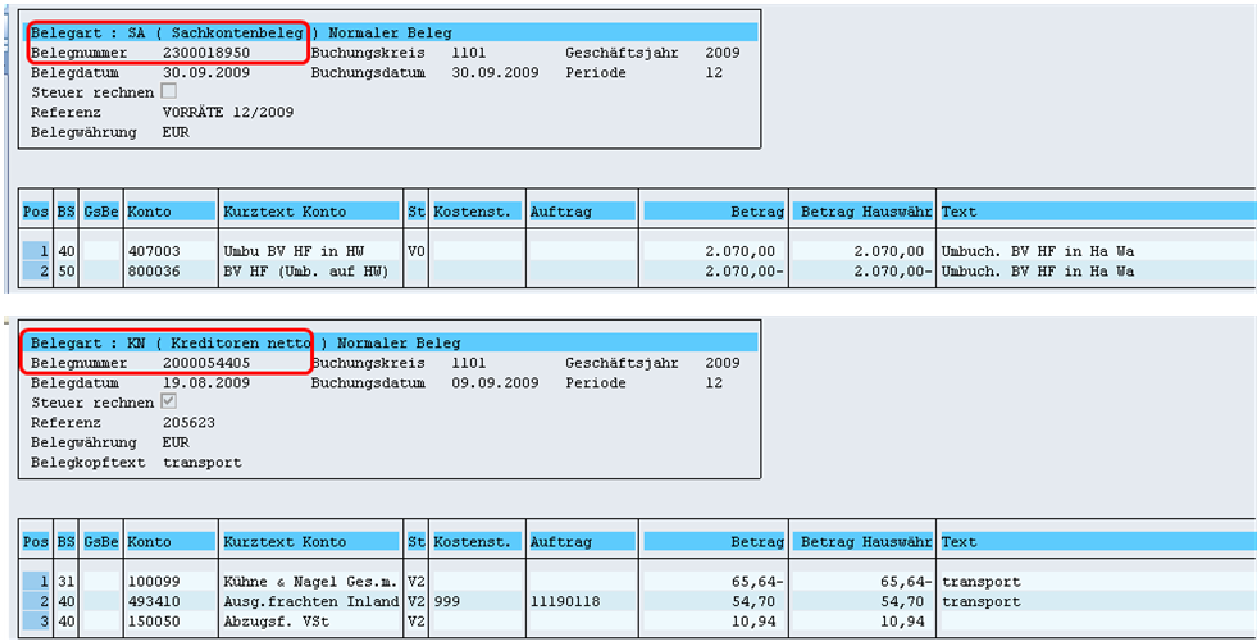
Obr. 3 - Porovnání dodavatele a účtu hlavní knihy

Zdroj: interní systém SAP

Na obrázcích je vidět stav na dodavatelském účtu (konkrétně na účtu Finančního úřadu v Hannoveru), který odpovídá aktuálnímu stavu na účtu hlavní knihy, který je uveden v rozvaze.

Každý účetní zápis, a nejen ve finančním modulu, je zaznamenán pomocí účetního dokladu. Tyto doklady dokumentují veškeré aktivity podniku týkající se účetnictví. Při účtování systém dodržuje základní účetní pravidla, např. vyrovnanost bilance, a tak dovolí zaúčtovat pouze doklady, kde jsou vyrovnány strany „dal“ a „má dáti“.

Při vyrovnání obou stran je možno doklad zaúčtovat. Po zaúčtování se dokladu automaticky přiřadí číslo zaúčtování, pomocí kterého je možné doklad znovu zobrazit. Vygenerované číslo se liší podle druhu dokladu, kterým určujeme způsob účtování. Např. přeúčtovací doklad SA, kterým se účtuje na účty hlavní knihy, má jinou číselnou řadu než např. doklad, kterým byla zaúčtovaná přijatá faktura na účty vedlejších knih. Definice druhů dokladů a jejich vlastností je součástí customizingu systému SAP R/3.



Belegart : SA (Sachkontenbeleg) Normaler Beleg
Belegnummer 2300018950 Buchungskreis 1101 Geschäftsjahr 2009
Belegdatum 30.09.2009 Buchungsdatum 30.09.2009 Periode 12
Steuer rechnen
Referenz VORRÄTE 12/2009
Belegwährung EUR

Pos	BS	GsBe	Konto	Kurztext Konto	St	Kostenst.	Auftrag	Betrag	Betrag Hauswähr	Text
1	40		407003	Umbu BV HF in HW	V0			2.070,00	2.070,00	Umbuch. BV HF in Ha Wa
2	50		800036	BV HF (Umb. auf HW)				2.070,00-	2.070,00-	Umbuch. BV HF in Ha Wa

Belegart : KN (Kreditoren netto) Normaler Beleg
Belegnummer 2000054405 Buchungskreis 1101 Geschäftsjahr 2009
Belegdatum 19.08.2009 Buchungsdatum 09.09.2009 Periode 12
Steuer rechnen
Referenz 205623
Belegwährung EUR
Belegkopftext transport

Pos	BS	GsBe	Konto	Kurztext Konto	St	Kostenst.	Auftrag	Betrag	Betrag Hauswähr	Text
1	31		100099	Kühne & Nagel Ges.m.	V2			65,64-	65,64-	transport
2	40		493410	Ausg.frachten Inland	V2	999	11190118	54,70	54,70	transport
3	40		150050	Abzugsf. VSt	V2			10,94	10,94	

Obr. 4 - Porovnání druhů dokladů – SA a KN

Zdroj: interní systém SAP

Na výše uvedených obrázcích jsou porovnány 2 druhy účetních dokladů – SA přeúčtovací doklad, jehož číselná řada začíná číslem 23 a KN zaúčtování přijaté faktury, u kterého je vygenerované číslo zaúčtování na počátku označeno číslovkou 20.

Základním pravidlem pro účtování dokladů v informačním systému SAP R/3 je, že doklad se může zaúčtovat pouze tehdy, je-li úplný. Z toho vyplývá, že musí být zaúčtovány všechny nezbytné náležitosti, jako jsou datum dokladu, datum účtování, druh dokladu, měna dokladu, účetní okruh či částky. Další podmínkou pro zaúčtování je i nulové saldo celkového dokladu (tzn. „Má dáti“ = „Dal“). Cílem všech těchto podmínek je zabránit zaúčtování neúplných či nekonzistentních dokladů.

[1], [2], [9]

Controlling (CO)

Jak již bylo uvedeno v podkapitole Finanční účetnictví je controlling propojen s FI modulem. Veškeré ekonomické operace týkající se externích nákladů, výnosů a položek hlavní, ale zároveň i vedlejší knihy se automaticky přenášejí do modulu controlling, kde se dále s těmito údaji pracuje.
Základním úkolem controllingu je poskytování informací pro ekonomické řízení společnosti a identifikace odchylek. U odchylek analyzuje controlling příčiny a zároveň podává návrhy na opatření k jejich odstranění. Další činností, prostřednictvím které podává zprávy, je analýza vzniku a průběhu nákladů a výnosů na úrovni společnosti jako celku či ve vztahu k externím firmám. Další kontrolní procesy spočívají v měření výkonnosti procesů a činností, řízení obchodní politiky společnosti aj.

Hlavní činnosti controllingu, o které se stará, jsou:

- definice ukazatelů výkonnosti a jejich cílových hodnot,
- plánování a rozpočet,
- analýza a vyhodnocení odchylek,
- manažerský reporting,
- aplikace nástrojů na podporu rozhodování.

Plánování v modulu CO se týká převážně nákladů a výnosů na nejnižší organizační jednotky, což jsou nákladová střediska, zakázky, profit centra aj. Plány se tvoří na více plánovací období, což umožňuje spravovat paralelně několik variant plánu. Výhodou plánování shora-dolů je skutečnost, že je zde možnost využít rozvržení plánovaných nákladů na nákladové středisko dle zvoleného klíče, např. pomocí procentní sazby. Jak již bylo řečeno, CO modul přebírá externí účtování z ostatních modulů. Avšak zároveň provádí i vlastní účtování, resp. přeúčtování nákladů z konta na konto, z nákladového střediska na jiné, zúčtování zakázek aj.

Vhodným uspořádáním jednotlivých objektů modulu CO lze dosáhnout přehledného výkaznictví, které slouží jako podklad pro rozhodování a řízení společnosti. Zároveň umožňuje zpracování hospodářského výsledku všech organizačních stupňů. Další možností

je operativní porovnávání plánu a dosahované skutečnosti za určité období a prezentování vyhodnocením výsledků. Zpracování reportů je v systému SAP R/3 podpořeno různými funkcemi, jako je výhodná grafika, možnost exportu reportů do Excelu, možnost filtrovat a třídit potřebné údaje, odeslání pomocí elektronické pošty a spousta dalších.
[1], [2], [9]

Odbyt a prodej (SD)

V modulu Odbyt lze nalézt funkce, které je možno využít k podpoře všech aktivit, které souvisí se zpracováním zakázky, expedicí, dodávkou a následnou fakturací. Avšak všem těmto aktivitám může předcházet poptávka ze strany odběratele a následná nabídka firmy. Vše toto je v systému důkladně dokladováno.

SD modul musí být ze své podstaty propojen s dalšími moduly a to hlavně s modulem Materiálové hospodářství a také s modulem plánování a řízení výroby. Prodává-li se materiál, je nutné, aby bylo v systému zaznamenáno, je-li toto zboží na skladě. V případě plánování a řízení výroby je nutné mít na základě objednávky v systému přesné informace, které jsou při výrobě zakázky potřeba.

Organizační úrovně odbytu jsou pro podnik velice důležité. Tvoří v podstatě svůj vlastní útvar, jehož hlavní činnost je starání se o vztah zákazník – účetní okruh. Organizační struktura odbytu má následující složky:

- prodejní organizace – jinými slovy prodejní oddělení společnosti,
- cesta odbytu – nejedná se o odbytové kanály, nýbrž jen o interní činnost, kterou lze kvalifikovat na základě různých druhů výrobků či služeb,
- obor – jde o členění výrobků podle druhů či podle skupin,
- oblast odbytu – získáme ji pomocí kombinace všech výše zmíněných složek. Umožňuje firmě tvoření obecných struktur odbytu.

Pomocí SD modulu je firma schopna řídit úvěrové limity. Podstatou je nedodržení splatnosti faktury za odebrané zboží zákazníkem. To by mohlo vést ke snížení likvidity podniku. Společnost může u jednotlivých odběratelů určit maximální částky, za které smí

odebrat výrobky. V případě, že by byl úvěrový limit překročen, systém neumožní další zvýšení pohledávek, dokud nebude alespoň jejich část zaplacena.

Další výhodou v modulu odbyt a prodej je schopnost pomocí kmenových dat v systému vydávat automaticky prodejní doklady, jako jsou poptávky, faktury či reklamace. Po zadání čísla odběratele, které má uložené v kmenových datech, je informační systém SAP sám schopen vystavit fakturu, kde budou vypsány všechny potřebné náležitosti[3], aby byla faktura platná jako daňový doklad. Dále je nutné do systému zadat prodávaný materiál včetně množství a SAP na základě platného ceníku, který je opět k dispozici v elektronické podobě, určí fakturační cenu.

V závislosti na konkrétním podnikovém procesu lze rozlišit různé prodejní doklady. Podle druhu prodejního dokladu se, podobně jako u druhu materiálu či účtové skupiny, určují řídící parametry, které se k odbytu vztahují. Mezi doklady, které systém rozeznává, patří poptávka, nabídka, bezplatná dodávka, termínovaná zakázka či prodej za hotové.
[1], [2], [9]

Materiálové hospodářství (MM)

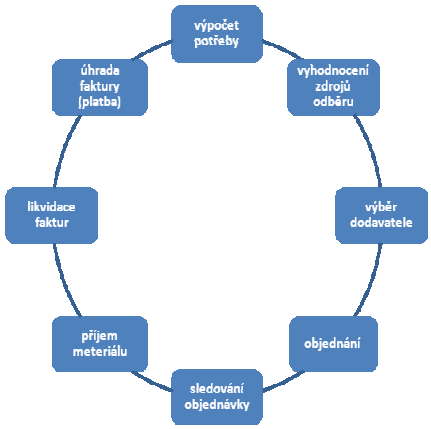
K provozu podniků je potřeba materiál, jako např. suroviny, polotovary, obaly aj. Materiál však nemusí být pouze k použití ve výrobě, nýbrž se mezi materiál řadí i neskladové materiály, jakými jsou např. kancelářské potřeby. Z hlediska systému SAP R/3 má však materiál širší pojetí, než jak by se mohlo zprvu zdát. Za materiál jsou systémem považovány nejen suroviny, polotovary, ale také různé věcné prostředky, služby, a zároveň hotové výrobky. Pro informační systém je potřeba, aby materiál měl nejen fyzickou

[3] Potřebné náležitosti jsou: označení obchodní firmy (resp. jméno a příjmení), sídlo či místo podnikání (resp. bydliště) plátce, uskutečňujícího zdanitelné plnění, DIČ plátce, uskutečňujícího zdanitelné plnění, pořadové číslo dokladu, rozsah a předmět zdanitelného plnění, datum vystavení dokladu, datum uskutečnění zdanitelného plnění (zpravidla shodné s datem vystavení), výše ceny celkem včetně DPH, údaj o základní nebo snížené sazbě DPH, případně údaj, že jde o zdanitelné plnění osvobozené od DPH (viz § 46-47 zákona o DPH), identifikační údaje o příjemci zdanitelného plnění (kupujícím), vyčíslený základ DPH i správně spočítanou DPH.

podstatu, ale také finanční a ekonomickou. To znamená, že materiál musí být v systému zadán tak, aby byl ocenitelný.

Aby mohl být uskutečněn nákup materiálu, je potřeba v informačním systému založit dodavatele. To znamená zadat do systému kmenová data, u kterých je nutný zvážit různá logistická, finanční a ekonomická hlediska. Zároveň s kmenovými daty dodavatelů je nezbytné založit kmenová data taktéž pro materiál, který daný dodavatel prodává. Tím je skončena fáze přípravy na nákup a již může nastat fáze samotného pořízení.

Proces pořízení se skládá z 8 kroků, který může být po fázi přípravy řízen systémem skoro sám. Na následujícím obrázku 5 se nachází zjednodušené schéma cyklu pořízení materiálu. Tento cyklus obsahuje všechny typické aktivity, které jsou elementem pořízení materiálu či služby.



Obr. 5 - Cyklus pořízení

Zdroj: [2]

Prvním krokem cyklu je výpočet potřeby. Lze ho provést jednotlivými odděleními podniku či automaticky systémem SAP. Pokud jsou zadaná kmenová data veškerého pořizovaného materiálu, je informační systém sám schopen porovnat objednací hladinu s aktuálním stavem zásob. V případě nutnosti objednávky systém sám vytvoří požadavek na objednávku či upozorní na potřebu objednávky.

Následuje druhá akce a tou je výběr dodavatele. Musí se vybrat takový dodavatelský zdroj, který je schopen pokrýt potřebu, která byla vypočítána v předchozím kroku. Systém je

schopen podle zadaných údajů o dodavatelích rozpoznat, od koho je vhodné zakázku realizovat. A tím uskuteční zároveň krok číslo tři a uskuteční objednávku.

Na základě zadaných kmenových dat materiálu či nákupních informačních záznamech je systém SAP způsobilý rozpoznat dodržení termínů ze strany dodavatelů. V případě opoždění dodávky vyšle upozornění. Další výhodu v této fázi má systém v tom, že umožňuje znázornit všechny doklady, které s dodávkou souvisí.

Při objednání vzniklo číslo objednávky. Na základě tohoto čísla dochází po příchodu materiálu k potvrzení a zadání počtu kusů do systému. Tím v systému vznikne položka dodaný materiál, na jehož základě může dojít k zaúčtování přijaté faktury. Účetní při účtování má možnost zkontrolovat příjem, zda souhlasí s fakturou. V případě odchylky na ni systém upozorní.

Faktury, které jsou bez odchylek s příjmem materiálu, jsou uvolněny k zaplacení. To je poslední fáze v cyklu. V kmenových datech dodavatele jsou zadány platební podmínky, které odpovídají požadavkům dodavatele. Systém je tak sám podle data zaúčtování schopen určit, kdy má být faktura propuštěna k zaplacení. Při placení jsou pak uhrazeny pouze faktury, které jsou splatné a nikoli všechny faktury zaúčtované. *[2]*

Z výše popsaného vyplývá, že pokud jsou správně zadaná kmenová data dodavatelů i materiálů, systém ulehčuje mnoho činností.

Personalistika (HR)

Aplikace modulu personalistiky pomáhají realizovat všechny úkony, které s tímto oborem souvisejí – počínaje náborem zaměstnanců, následuje správa žadatelů o místo, účtování mezd, řízení pracovní doby a konče zúčtováním cestovních výloh. SAP R/3 poskytuje tedy vše potřebné pro mzdové a personální oddělení.

HR modul pomáhá k administraci personálu. Umožňuje vést osobní spisy v elektronické podobě. Všechna uložená data se dají dále pomocí funkcí tohoto modulu udržovat, opravovat, aktualizovat, mazat aj. Návaznost a provázanost podmodulů v modulu HR

ulehčuje zpracování mezd, protože si lze pomocí jednoho systému opatřit všechny potřebné informace k zúčtování mezd, k informování vedení o pohybu zaměstnanců.

Data, která se týkají personálu, jsou zadávána a udržována pomocí tzv. infotypů. Tyto infotypy shromažďují datové záznamy z hlediska jejich obsahu. Součástí systému jsou např. infotypy pro údržbu osobních dat či základních příjmů. Každý infotyp jednotlivého zaměstnance má čtyřmístný kód, podle kterého se dá daný pracovník vyhledat. Infotyp také jednoznačně určuje, která data jsou povinná. Záznam pak vytváří konkrétní charakteristiku.

Všechny infotypy, které jsou potřebné ke zpracování různých operací, jsou sdružovány do tzv. personálních opatření. Jedná se o to, že při zpracování opatření jsou jednotlivé infotypy, které musí být zadány, automaticky nabízeny systémem, a to v daném pořadí. Přiřazení do opatření se provádí prostřednictvím tzv. infoskupin, bez nichž by to nebylo možné.

Systém SAP R/3 rozlišuje dvě struktury podniku – klasickou organizační strukturu a strukturu podniku z hlediska personalistiky. Hlavním rozdílem mezi oběma strukturami je definice z vnitřního a vnějšího hlediska. Organizace z vnitřního hlediska je členěna podle nákladových středisek, což poskytuje informace pro analýzu nákladů. Další organizační úrovní je např. zařazení surovin do úrovně sklad. Pomocí organizace z externího hlediska se vytváří rozvaha, jíž jsou přiřazována odpovídající kmenová data a data pohybů.

Důležitým požadavkem dělení z hlediska struktury podniku je, aby byl jeho součástí minimálně jeden klient, v němž lze vymezit tzv. účetní okruh. Účetní okruh definuje nejmenší samostatně bilancující jednotku podniku, která vytváří vlastní rozvahu a výsledovku. Jednotlivé obchodní případy mohou být zpracovány pouze v účetním okruhu, a proto musí ke každému klientu existovat alespoň jeden účetní okruh. Je však možné, aby jeden klient obsahoval více účetních okruhů, ale jeden účetní okruhů může patřit pouze jednomu klientu.

Účetní okruh lze rozdělit na tzv. personální oblasti. Jejich vytvoření je však jen na vůli společnosti, není totiž ovlivněno žádným vnějším požadavkem. Personální oblast je poté sestavena alespoň jednou dílčí personální oblastí, která vyjadřuje určitý účel, např. hledisko pracovní doby, zúčtování, administrativy.

Po vytvoření struktury podniku by tato struktura měla být stálá. Případné úpravy by vedly k vynaložení nákladů na změnu a také ke ztrátě dosud zadaných dat.
[2], [9]

2 Johnson Controls

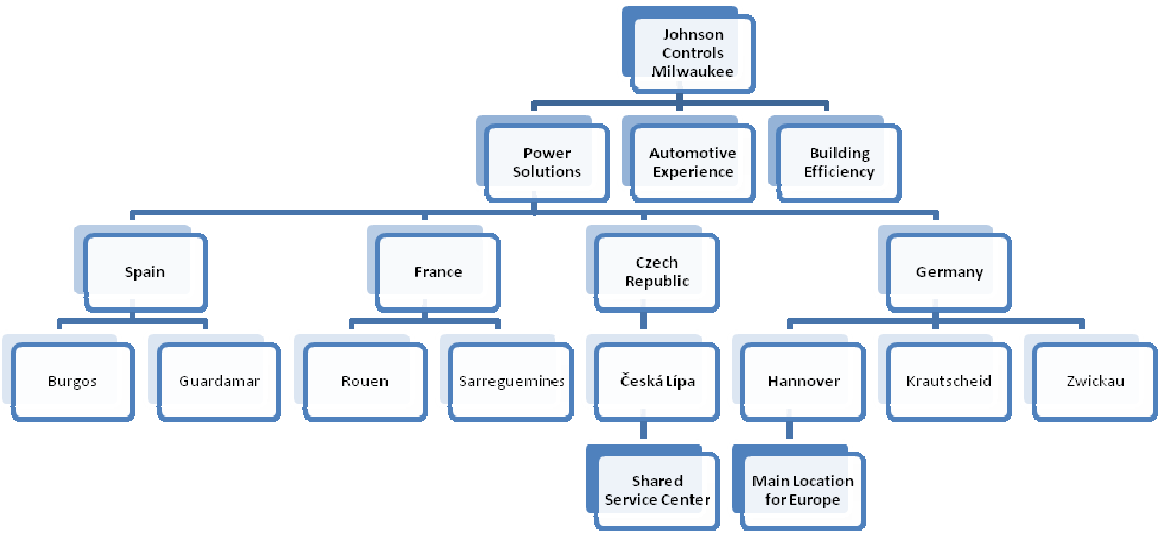
Společnost Johnson Controls je celosvětovým lídrem dodávajícím mnoho řešení do míst, kde žijí lidé, kde pracují a cestují. Spojením technologií, produktů a služeb Johnson Controls vytváří prostředí, které se závazkem trvalé udržitelnosti posiluje odpovědný přístup k životnímu prostředí, podporuje dobré vztahy ke společnosti nejen na pracovištích, ale také v obcích a městech a zároveň zlepšuje produkty a služby poskytované širokému spektru zákazníků.

Obr. 6 - Hlavní oblasti působnosti firmy Johnson Controls

Zdroj: [8]

Hlavní centrálu komplexu JCI lze nalézt ve Spojených státech amerických, konkrétně ve městě Milwaukee ve státě Wisconsin. Zde se nachází vedení pro 3 divize, na které se společnost dělí. Jedná se o:

- *Automotive Experience* – část zabývající se dodávkami pro automobilový průmysl,
- *Building Efficiency* – poskytuje služby zaměřující se na technickou výkonnost budov,
- *Power Solutions* – zaměřené na energetická řešení.



Obr. 7 - Základní struktura společnosti Johnson Controls s výrobními podniky divize PS v Evropě
Zdroj: interní informace společnosti

Firma dodává inovační automobilové interiéry, které napomáhají při vytváření pohodlí, bezpečí a zábavy při řízení. Pro budovy nabízí produkty a služby, které optimalizují využití energie a zlepšují komfort a bezpečnost. Johnson Controls také poskytuje baterie pro automobily a hybridní elektrická vozidla, společně se systémovým inženýrstvím a servisní odborností.

Společnost tvoří zázemí pro 140 000 zaměstnanců po celém světě. Výrobky a služby jsou poskytovány pro více než 200 milionů vozidel, 12 milionů obytných a 1 milion komerčních budov.

Fiskální rok 2008, který trval od 1. října roku 2007 do 30. září 2008, byl již 62. rokem nepřetržitého růstu prodeje. Dále to byl 18. rok nepřetržitého růstu zisku, ač byla společnost ke konci tohoto roku jako mnoho dalších firem zasažena světovou hospodářskou krizí. Johnson Controls taktéž svým akcionářům vyplácí dividendy a to již od roku 1887. *[4]*

2.1 Historie Johnson Controls

V roce 1883 profesor Warren S. Johnson získal patent na první elektrický pokojový termostat. Tímto jeho vynálezem započalo období průmyslové tepelné regulace budov a zároveň podnítil myšlenku o založení nové společnosti.

Johnson a skupina investorů z Milwaukee založila v roce 1885 firmu Johnson Electric Service Company, která produkovala, instalovala a poskytovala servis automatických systémů tepelné regulace domů. Přejmenování společnosti na Johnson Controls nastalo v roce 1974.

K patentovanému termostatu přidal profesor Johnson mezi lety 1885 – 1911 další vynálezy. Staly se jimi např. baterie pro ukládání elektřiny, automobily poháněné parou a plynem, velké pneumatické orloje a bezdrátová telegrafická komunikace. Po jeho smrti v roce 1911 však investoři rozhodli o orientaci pouze na regulaci teploty. Při vývoji nových inovací v této oblasti JCI zřídilo své kontrolní středisko vzduchotechniky pro provádění dohledu, kontroly, záznamů a změn v zásadních teplotách. *[7]*

Zaměření firmy na tento obor se firmě osvědčil a stala se technologickým vůdcem. V roce 1972 postavila první minipočítač v oblasti tepelné regulace staveb – JC80. V 80. letech ho Johnson Controls inovoval a doplnil minipočítač s novým jménem JC85 o digitální kontrolní technologii, která umožňovala rychlejší a přesnější kontrolu systémů budov. *[7]*

V 90. letech minulého století se firma stala novátorem otevřených komunikačních protokolů, které umožňovaly přímé sdílení dat mezi regulačními zařízeními od různých výrobců. Tento systém v současnosti snižuje u tisíců staveb náklady na energii.

V roce 1978 Johnson Controls posílila svou společnost o Globe-Union, výrobce automobilových baterií pro trh originálních a náhradních baterií. Nyní je firma největším značkovým výrobcem olověných autobaterií v Severní Americe a toto přední postavení rozšiřuje i do Evropy i Asie. Vyráběny jsou i baterie pro zálohové systémy, které obstarávají nouzové dodávky elektřiny a pro telekomunikační aplikace. *[7]*

Po roce 1985 vstoupila společnost JCI do průmyslu zabývajícího se produkcí automobilových sedadel a strojů na výrobu plastů. Zpočátku se vyráběly součásti sedadel, např. rámy, kolejnice nebo polštáře podle požadavků jednotlivých výrobců automobilů. Dnes je největším výrobcem celých sedadel s výrobními závody na pěti kontinentech. Závody jsou situovány v okolí montážních závodů a zákazníků, protože produkce je v režimu just-in-time.

V devadesátých letech Johnson Controls rozšířil svou nabídku pro osobní vozy a lehké nákladní automobily o oblast systémů pro interiéry. Jedná se např. o autopotahy, potahy stropů kabin a čalounění dveří. *[7]*

Jak v automobilovém průmyslu, tak v oboru tepelné regulace zůstává Johnson Controls věrna svému závazku překonávat zvyšující se očekávání svých zákazníků. Díky tomuto závazku je úspěšná již více než sto let a má vynikající vyhlídky do budoucna.

Přiložen historický vývoj společnosti Johnson Controls v jednotlivých letech (Příloha A)

2.2 Power Solutions

Divize Power Solutions je přední světový výrobce startovacích baterií pro osobní a nákladní automobily, motocykly, vodní a sněžné skútry, lodní dopravu, stejně tak pro hybridní elektromobily. Součástí služeb nabízených PS je rovněž systémové inženýrství a odborné servisní znalosti a poradenství.

Johnson Controls produkuje významné elektrochemické bateriové systémy z jednoho zdroje, k čemuž přispívají výzkumná a vývojová střediska, která jsou soustředěna v pěti zemích po celém světě. Díky těmto skutečnostem je objem výroby startovacích baterií více než 110 milionů každý rok. *[4]*

Jak již bylo výše řečeno, tato divize má své výrobní, prodejní či logistická centra po celém světě, např. v USA, Kanadě, Jižní a Střední Americe, Asii, Africe a také v Evropě.

Evropské výrobní závody se nacházejí převážně v Západní a Střední Evropě. Příkladem uveďme Španělsko, Francii, Německo či Českou republiku (viz obr. 7). Všude zde se produkují a distribuují olověné autobaterie značky Optima a Varta.

Optima je vyráběná jedinečnou technologií, která zahrnuje spirálové články, čímž jsou baterie odolnější proti otřesům. Zvyšuje se tím jejich cyklická odolnost a snižuje potřeba oprav a údržby, jelikož je zabráněno vylití. Varta patří mezi nejprodávanější značku autobaterií v Evropě, Asii a Jižní Americe. Důvodem je její vysoká kvalita daná nejmodernější technologií a komplexním know-how.

Společnost Johnson Controls kromě výrobních závodů vybudovala Střediska bateriových technologií, která se zabývají výzkumem a vývojem nových technologií. V současné době patří mezi hlavní vývojové technologie:

- Johnson Controls PowerWatch™, na kterých budou závislá nová hybridní vozidla;
- Baterie s absorpční tkaninou ze skelných vláken;
- Modulární bateriové systémy.

Pro životní prostředí je důležitá recyklace baterií. Touto filozofií se řídí i JCI, proto již mnoho let provádí rozsáhlý recyklační program. Smyslem je, že od svých zákazníků JCI odebírá různé typy použitých olověných baterií, které dále zpracovává. Za tímto účelem byly zřízeny speciální závody na recyklaci baterií Hybrid & Recycling v Německu a v Mexiku.

2.3 Automotive Experience

Automotive Experience je další divizí globální společnosti Johnson Controls. Vyvíjí, vyrábí a dodává pokrokové, vysoce kvalitní díly a systémy pro významné světové producenty všech druhů vozidel, např. osobních automobilů, lehkých nákladních a dodávkových vozů, SUV. Jedná se o díly a systémy pro sezení, přístrojové desky, nástropní díly a systémy, dveřní panely, přístrojové desky a systémy do kokpitů,

elektroniku do aut, elektronické systémy pro řízení spotřeby energie, elektroniku motorů a automobilní baterie.

Divize působí na více než 250 místech po celém světě, hlavně v Severní Americe, Evropě a Asii, a zaměstnává přes 75 000 zaměstnanců, z toho je více než 6 000 inženýrů a designérů. Hlavní vizí pro všechny zaměstnance ve vývojových střediscích i ve výrobních zařízeních je *„vytvořit pohodlnější, bezpečnější a trvale udržitelný svět“*.

Automotive provádí pravidelně zákaznický průzkum, který napomáhá k vývoji nejmodernějších produktových technologií. Všechny získané informace jsou dále zpracovávány v devíti technologických centrech. Provozy se nachází kupříkladu v USA, Německu, Francii, Bulharsku, Slovensku či Japonsku.

V podnikání si AE zakládá na klíčových výhodách oproti konkurenci, které jsou podporovány ze strany globální výrobní sítě.

- skvělé know-how v daném oboru pro konstrukci a výrobu kovových konstrukcí, mechanismů, pěny a ozdobných prvků;
- zdroj pro všechny velké výrobce automobilů – více než 355 programů pro sezení na celém světě;
- plné spektrum pokrytí: od jednoduchých dvoupolohových systémů sezení až po 18polohové systémy;
- produktový vývoj specializovaných komfortních výrobků, včetně větracích systémů;
- vývojář inteligentních a flexibilních systémů sedadel, úložného prostoru a komfortních variant;
- vývojář a integrátor pokrokových bezpečnostních systémů. *[7]*

2.4 Building Efficiency

Divize Building Efficiency je, co se kvalitního prostředí budov, maximalizace komfortu, produktivity, bezpečnosti a úsporného využití energií týče, jednou z nejsilnějších a nejrozmanitějších společností a to díky akvizici s firmou YORK International.

Od roku 1885 je společnost Johnson Controls vedoucí společností ve výrobě a instalaci systémů vytápění, ventilace a klimatizace, zabezpečení, automatizace budov, řídicích systémů chlazení. Jako vedoucí firma na světě v oboru řídicích systémů je divize Building Efficiency jediným zdrojem všech typů elektrických, elektromechanických a pneumatických regulačních produktů a senzorů. Jedná se o oblasti vytápění, ventilace a klimatizace, chlazení, požární signalizace a zabezpečení budov. *[7]*

Mezi poskytované doplňující služby se řadí pomoc při řízení pracovního prostředí. BE vypracovává návrhy pro zákazníky, kteří chtějí regulovat teplotu a dosáhnout příjemného prostředí, nainstalovat tepelné čerpadlo, které by dodávalo horkou vodu s nižšími náklady apod. Zpracované plány vytápěcího zařízení a řídicích prvků nabízí nízkou spotřebu energie, čímž se výrazně snižují provozní náklady a to zejména v provozu při částečném zatížení.

Společnost garantuje výsledky, v nabídce spolu se značnými úsporami je pro srovnání uvedena nynější spotřebou energie. Výsledkem je systém s vyspělou technikou, který lze snadno modernizovat a udržovat. Je jediným světově největším poskytovatelem řešení hospodaření s energiemi. Od roku 1990 do roku 2000 společnost JCI pomohla svým klientům ušetřit 16,7 miliard dolarů snížením spotřeby energie. *[8]*

2.5 Johnson Controls Česká Lípa

Společnost na výrobu autobaterií byla v České Lípě založena již v roce 1992. Do konce roku 2007 působila pod názvem Varta, poté byla na návrh vedení koncernu přejmenována na Johnson Controls Autobaterie spol. s r. o. Podnik je jedním z klíčových producentů

startovacích baterií v České republice a také zaujímá významnou pozici mezi výrobními závody Power Solutions EMEA[4]. Její postavení se nyní ještě znásobilo, jelikož byly uzavřeny dva výrobní podniky ve Francii a Česká Lípa převezme část jejich odběratelů v Západní Evropě.

JC Autobaterie spol. s r. o. je dodavatelem nejen pro externí zákazníky Západní, Střední a Východní Evropy, ale také pro ostatní společnosti koncernu, které se postupem času staly pouze prodejními podniky. Mezi hlavní odběratele ve skupině patří firmy JC v Rakousku, Maďarsku, Polsku aj.

Od roku 2004, kdy byla společnost odkoupena koncernem Johnson Controls, se podnik zaměřuje pouze na výrobu startovacích autobaterií. Dříve do výrobního sortimentu Varty patřily i baterie do mobilních telefonů.

Prodej všech vyrobených produktů zabezpečuje další dceřiná společnost koncernu a to Johnson Controls Autobaterie Prodej spol. s r. o. V současné době nabízí převážně startovací baterie typu Varta Blue, Asia, Ultra dynamic, Optima baterie aj. Kvalita všech nabízených akumulátorů je pravidelně prověřována audity dle ISO/TS 16949/2002 a ISO 9001:2000. V roce 2007 byl ve výrobní společnosti také úspěšně proveden audit ISO 14001, který je zaměřen na environmentální oblast výroby. *[8]*

Počet zaměstnanců se ve společnosti v roce 2008 snížil z 600 na necelých 500. Důvodem byla nejen světová krize, která se výrazně projevila v autoprůmyslu na konci roku 2008, ale také zavádění nových výrobních technologií. Jednateli společností JC Autobaterie a JC Autobaterie Prodej jsou Ing. Dagmar Košatá, Ing. Hubert Schindelarz a Josef Windisch . Podnik je vlastněn ze 100 % španělskou firmou Johnson Controls Autobaterias S.A.

Kromě výroby, která také zahrnuje logistiku, zásobování, předvýrobu, montáž atd., se ve společnosti Autobaterie vyskytuje i útvar správy. K jedné z důležitých činností

[4] Do 31.12.2009 se evropská divize nazývala Power Solutions Europe. Poté byl však název z hlediska geografického působení divize upřesněn a to na EMEA. Tato zkratka označuje působiště PS v Evropě, na Středním východě a také v Africe.

v České Lípě patří provoz Střediska sdílených služeb pro evropské firmy koncernu Johnson Controls divize Power Solutions (viz kapitola 2.6).

2.6 Středisko sdílených služeb Česká Lípa

Středisko sdílených služeb, neboli Shared service center (odtud zkratka SSC), je místo, kde jsou poskytovány služby pro klienta. Využívání SSC je zvláštním druhem outsourcingu využívaným především velkými nadnárodními společnostmi. Jedná se o sjednocení vybraných procesů pro více účetních jednotek v rámci skupiny do jednoho nebo více center. Může se jednat o procesy jako je účetnictví, fakturace, vymáhání pohledávek, informační služby apod.

Rozvoj středisek sdílených služeb byl umožněn rozšířením a zkvalitněním komunikačních technologií. V současnosti je možnost rychlého přenosu dat, např. ofocených a naskenovaných dokumentů. Sdělování potřebných informací a dat lze provádět pomocí telefonního spojení, faxem či e-mailem.

Mezi nejčastější důvody k zavedení Shared service center patří:

- snižování administrativních nákladů,
- snižování mzdových nákladů,
- zlepšování úrovně vnitřních a vnějších služeb,
- standardizace služeb pro všechny členy skupiny,
- zlepšení kontrolních mechanismů,
- poskytnutí východiska pro růst a změny.

Nejvíce hmatatelným důvodem je nižší mzdová a nákladová úroveň v zemích, kde jsou SSC zakládána. Společnost obvykle zavedením sdílených služeb sníží náklady o 25 – 40 %. Úspory jsou však ohroženy zvýšeným rizikem. Riziko je však omezeno tím, že zpočátku jsou do středisek předávány pouze jednoduché, rutinní a nejméně riskantní činnosti, např. účtování faktur. Pokud se SSC osvědčí, jsou jim předávány stále složitější

a náročnější operace, které mají přímý dopad na obchodní partnery a zákazníky společnosti, a také vyšší zodpovědnost za odvedenou službu.

Jednoznačná specifikace prováděných operací je ošetřena prostřednictvím smlouvy o úrovni poskytovaných služeb (Service Legal Agreement). Tato smlouva stanovuje očekávání poskytovatele služeb a klienta, popisuje produkty a služby, které mají být dodány. V dokumentu jsou uvedeny kontakty, prostřednictvím kterých jsou řešeny problémy koncových uživatelů.

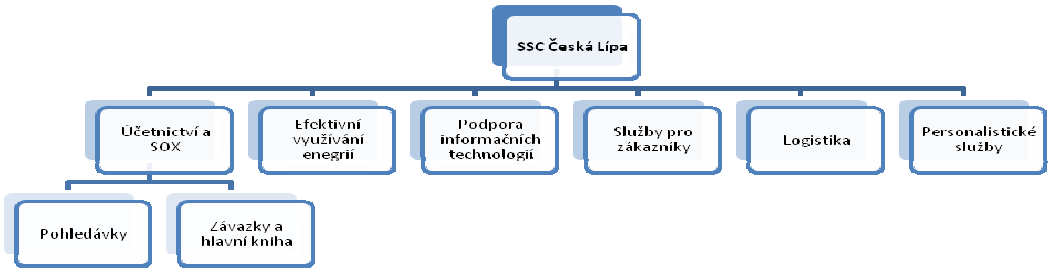
Další důležitým požadavkem při zakládání SSC je znalost cizích jazyků. Členové týmů musí mít alespoň základní znalost jazyka dané země. I proto je mnoho středisek sdílených služeb zřizováno ve střední a východní Evropě. Zde lze nalézt zaměstnance se znalostí různých světových jazyků.

Středisko sdílených služeb v České Lípě funguje od roku 2004 a poskytuje podporu z jediného místa pro všechny pobočky v Evropě. Od té doby se SSC rozvíjí a získává zkušenosti a znalosti. V současné době má přibližně 120 zaměstnanců.

SSC podporuje téměř 130 poboček ve 25 evropských zemích v 9 jazycích. Většina poskytovaných služeb je určena evropské pobočce Power Solutions, avšak některé jsou poskytovány i ostatním dvěma divizím společnosti Johnson Controls. Mezi hlavní státy, kterým se poskytují služby, lze zařadit Německo, Francii, Španělsko, Velkou Británii, Českou republiku, Nordic (Norsko, Švédsko, Finsko), Benelux (Belgie, Nizozemí, Lucembursko), Polsko, Maďarsko, Itálie, Rakousko, Švýcarsko aj. Podporované jazyky, které je možno na SSC slyšet, patří angličtina (která je oficiálním jazykem společnosti JCI), němčina, francouzština, španělština, švédština, maďarština aj.

Mezi poskytované služby se řadí:

- Účetnictví a SOX[5].
- Efektivní využití energie.
- Podpora IT.
- Služby po zákazníky.
- Logistika.
- Personalistické služby. *[4]*



Obr. 8 - Služby poskytované Střediskem sdílených služeb v České Lípě

Zdroj: interní informace firmy

Účetnictví ve Středisku sdílených služeb v České Lípě je přebíráno postupně. V některých zemích, jako je např. Rakousko, je v SSC převzato celé účetnictví a v Rakousku je pouze lokální management, který poskytuje pracovníkům v ČR potřebné dokumenty (např. faktury, objednávky). V jiných zemích patří mezi poskytované služby zpracování pohledávek a závazků. Proto hlavní dělení SSC v České Lípě je na pohledávkové, závazkové oddělení či oddělení hlavní knihy. Každé oddělení má svého vedoucího pracovníka, který je hlavní prostředník při komunikaci s nejvyšším managementem.

---

[5] Zákon Sarbanes-Oxley (SOX) je od roku 2002 jedním z nejvlivnějších zákonů upravujících firemní prostředí, který se zabývá transparentností a přesností účetnictví a finančních výkazů, zpřísněním interních kontrolních systémů a odhalením a přísným postihem hospodářské kriminality. Zákon stanovuje nové povinnosti a odpovědnosti podnikového managementu, ředitelů, právníků, účetních a auditorů. Novou povinností auditora je poskytnout výrok o účinnosti a efektivnosti interních kontrol prováděných managementem společnosti. Interní kontrolní systémy jsou postupy, pravidla a interní směrnice stanovené managementem a zajišťující vysokou míru jistoty, že finanční reporty a finanční výkazy sestavené v rámci účetní závěrky, jsou v souladu s účetními principy platnými v USA (US GAAP). Za hranicemi USA se Sarbanes-Oxley vztahuje především na zahraniční společnosti kotované na amerických akciových trzích. Mnoho globálních firem působících na území České republiky přizpůsobuje požadavkům americké legislativy i své české pobočky.

3 Finanční modul SAP využívaný v SSC Česká Lípa

V této kapitole diplomové práce bude proveden pomocí dotazníkové metody předprůzkum a průzkum mezi zaměstnanci Střediska sdílených služeb v České Lípě. Po vyhodnocení vyplněných dotazníků bude následovat nastínění konkrétních transakcí FI modulu systému SAP. Při popisu jednotlivých transakcí budou uvedeny konkrétní příklady jejich využití z praxe.

3.1 Metody průzkumu

V zásadě existují 2 hlavní skupiny metod sbírání údajů:

1. *Primární průzkum* – zpracování originálních dat
    a) Dotazování – vedení rozhovoru, vyplnění dotazníku
        - osobní,
        - telefonické,
        - písemné,
        - internetem.
    b) Pozorování – méně strukturovaná a neosobní forma záznamu událostí nebo skutečností bez přímého kontaktu.
    c) Experiment – prověřuje působení na skupinu lidí
        - V reálném prostředí,
        - Laboratorní.
2. *Sekundární průzkum* – zpracování druhotných (již dříve sesbíraných) dat
    a) Vnitřní zdroje,
    b) Vnější zdroje.

V praktické části své práce využiji pro získání informací od zaměstnanců dotazník.

3.1.1 Dotazník

Dotazník je jedním z nejoblíbenějších a nejběžnějších nástrojů při provádění průzkumů. Sestává se ze skupiny otázek, jejichž cílem je získat názory a fakta od respondentů. Na rozdíl od jiných typů nástrojů, jakými např. jsou osobní a telefonické rozhovory, pozorování, skupinový rozhovor, lze díky dotazníku obdržet potřebné informace s mnohem menší námahou a levněji.

Mezi výhody dotazníku lze zařadit:

- jedna z nejlevnějších metod průzkumu;
- jednoduše se zpracovává a vyhodnocuje;
- jedna z nejméně „dotěrných“ metod průzkumu;
- jednoduchý na vyplnění. *[6]*

K nevýhodám dotazníku patří:

- nesprávné sestavení dotazníku (špatně formulované otázky);
- může být obtížné získat respondenty;
- v dotazníku je snadnější vyplnit nepravdivé informace;
- redukuje komunikaci. *[6]*

Než se začne s vytvářením dotazníku, je důležité si určit jednoznačný cíl průzkumu. Na tento cíl se při vytváření zaměříme. Pokud by nebyl cíl přesně definován, mohlo by se stát, že nebudou splněna očekávání z průzkumu. Důležitým aspektem je, aby byl cíl zjistitelný a srozumitelný.

Dotazník by měl na první pohled upoutat a nesmí respondenta hned ze začátku odradit. Je třeba se zaměřit především na:

- srozumitelnost,
- přehlednost a snadnou orientaci,
- jednoduchost vyplňování,
- jazykovou korektnost,

- typografickou úpravu,
- a grafickou úpravu. *[6]*

Formulování otázek

Mezi hlavní zásady formulování otázek je možné zařadit následující:

- *Jednoznačnost* – formulovat výstižné a jednoduché věty. Je lepší se vyvarovat dvojitých záporů a nejednoznačných slov jako občas, někdy, několik apod.
- *Srozumitelnost* – používat jazyk cílové skupiny respondentů, vžít se do role dotazovaného.
- *Stručnost* – používat krátké, stručné věty.
- *Validnost* – ptát se na to, co skutečně potřebujeme zjistit, jinými slovy, zda odpověď na otázku pomůže dosažení stanoveného cíle průzkumu. Jinak je lepší otázku zcela vynechat.
- Nepoužívat *sugestivní otázky* – tj. takové, které svou formulací napovídají odpověď.
- Vyvarovat se *haló-efektu* – tj. řadě příbuzných otázek za sebou, kde se odpověď z první otázky přenáší i do ostatních. *[6]*

Typy otázek

Existují 3 základní typy dotazníkových otázek:

1. otevřené – poskytují prostor pro volnou tvorbu odpovědí,
2. uzavřené – respondenti vybírají odpověď z nabízených variant odpovědí,
3. polouzavřené – kombinace obou předchozích.

Zajímavé otázky by měly být uvedeny na začátku dotazníku. Mají totiž schopnost upoutat respondentovu pozornost a on je pak ochotnější pokračovat ve vyplňování dotazníku. Uprostřed by měly být zařazeny otázky stěžejní. To jsou ty, na které je nutné se soustředit, a vedou ke zjištění stanoveného cíle. Závěrem se zařazují otázky méně závažného či doplňkového charakteru.

Důležitá věc při vyplňování dotazníků je jejich délka. V literaturách je běžně uváděna délka dotazníku v rozmezí 40 – 50 otázkami, jejichž vyplňování by nemělo zabrat více než

20 minut. Avšak tolik času je ochotno věnovat pouze málo dotazovaných. Proto je odborníky doporučována délka do 20 otázek a doba vyplňování max. 10 minut. Tím je zaručeno, že respondent bude přístupnější k vyplnění dotazníku.

3.2 Předprůzkum

Při vytvoření dotazníku je důležité jej otestovat. K tomu můžeme využít 2 testy:

1. Tvůrce si sám celý dotazník vyplní,
2. Provede se předprůzkum, kdy se vybere malá skupinka testovacích dotazovaných.

Předprůzkum poskytuje důležitou zpětnou vazbu v době, kdy lze dotazník upravit, opravit či celkově přepracovat. Na základě vyhodnocení odpovědí je možno zjistit, zda je logicky sestaven, zda je jednoznačný a srozumitelný. Ověřuje se tak kvalita vytvořeného dotazníku.

Pro tuto diplomovou práci bylo do předprůzkumu zvoleno 10 respondentů, kteří zastupují všechna oddělení ve Středisku sdílených služeb v České Lípě – hlavní knihu, závazky, pohledávky, IT a zákaznický servis. Návratnost rozdaných dotazníků byla 100%. (Dotazník viz Příloha B)

Předprůzkumem jsem získala následující odpovědi.

1. **otázka – Jaký je Váš věk?**

Tab. 1 - Věk respondentů

Kategorie	Četnost	%
20 a méně	0	0
20 - 30	8	80
30 - 40	1	10
40 - 50	0	0
50 a více	1	10

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z předprůzkumu vyplývá, že zaměstnanci ve Středisku sdílených služeb tvoří mladý tým ve věku mezi 20 a 30 lety. V předprůzkumu tvoří podíl zaměstnanců v tomto rozmezí 80 %. To umožňuje lepší flexibilitu v přebírání nových aktivit ze zemí, kterým jsou poskytovány služby, čímž roste význam a důležitost SSC. Dalšími skupinami v předprůzkumu jsou zaměstnanci v rozpětí 30 až 40 let a také nad 50 let. Zaměstnávání mladých lidí umožňuje, aby si SSC vychovávalo své vlastní zaměstnance, kteří budou poskytovat všechny potřebné služby pro lokální země, ke kterým byli přirazeni. Mladí lidé jsou také schopni více vstřebávat nové úkony a mohou efektivně přebírat další potřebnou práci.

2. otázka – Na jakém oddělení SSC se systémem SAP pracujete?

Tab. 2 - Oddělení SSC

Oddělení	Počet	%
Závazky	4	40
Pohledávky	1	10
Hlavní kniha	2	20
IT oddělení	1	10
Zákaznický servis	2	20

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Jak bylo již výše zmíněno, předprůzkumu se zúčastnili zaměstnanci všech oddělení, které ve Středisku sdílených služeb poskytují služby lokálním manažerům a organizacím. Hlavní činností, která je poskytována, je účtování přijatých faktur a vše co s nimi souvisí, např. příprava plateb, vyřizování upomínek aj. Proto se na předprůzkumu ze 40 % podílí právě pracovníci oddělení závazků. 20 % respondentů pracuje na oddělení hlavní knihy. Předmětem poskytovaných služeb je také vedení celého účetnictví dané země ve Středisku sdílených služeb, která je podporována lokálními manažery působícími v sídle společnosti. Další důležitou skupinou pracovníků je zákaznický servis, který je zastoupen v předprůzkumu počtem 20 %.

3. otázka – Jak dlouho pracujete se systémem SAP?

Tab. 3 - Doba práce se systémem SAP

Roky	Počet	%
1 rok	2	20
1,5 roku	1	10
2 roky	2	20
2,5 roku	2	20
3 roky	2	20
5 let	1	10

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Při odpovědích na otázku „Jak dlouho pracujete se systémem SAP?“ byly výsledky rovnoměrně rozdělené. Z odpovědí se zdá, že většina zaměstnanců začala pracovat se systémem právě při nástupu do SSC. Zkušenosti a délka pracovních zkušeností se SAPem se u respondentů pohybují od 1 roku (20 % dotazovaných) až po 5 let (10 % dotazovaných).

4. otázka – Pracoval/a jste i s jiným informačním systémem?

Tab. 4 - Práce s jinými informačními systémy

Kategorie	Počet	%
Ano	5	50
Ne	5	50

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Další otázka se týkala jiných informačních systémů. Zde jsou odpovědi na základní dotaz vyrovnané. 50 % respondentů již v minulosti pracovalo a získalo zkušenosti s jinými informačními systémy. Druhá část dotazovaných (50 %) má znalosti pouze systému SAP.

Pokud ano, uveďte s jakým.

Tab. 5 - Jiné informační systémy

Druh programu	Počet	%
Orakiss	1	14,29
Ježek software	2	28,57
Start	1	14,29
Helios	1	14,29
Pohoda	1	14,29
Bankovní systém "DI" (Dimension)	1	14,29

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

S otázkou 4 souvisí ještě podotázka, která se týká konkrétního systému, se kterým respondenti s kladnou odpovědí mají zkušenosti. Z reakcí v dotazníku vyplývá, že na trhu je mnoho druhů informačních systémů. Jediný software, který se v odezvě na otázku opakoval, je Ježek software. Důvod spatřuji v tom, že dotazovaní pocházejí především z okolí České Lípy, kde se nachází i sídlo firmy Ježek software, a proto je dostupný především malým a středním firmám v okolí.

5. **otázka – Získal/a jste od zaměstnavatele dostatek informací, jak se systémem SAP pracovat?**

Tab. 6 - Informace od zaměstnavatele

Kategorie	Počet	%
Ano	9	90
Ne	1	10

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z výsledků předprůzkumu u otázky číslo 5 vyplynulo, že 90 % dotazovaných získalo, podle svého názoru, od svého zaměstnavatele, tj. od firmy Johnson Controls, dostatek informací, které se týkají způsobu užívání systému SAP a jeho jednotlivých transakcí, které jsou využívány při poskytování služeb a vytváření různých reportů pro hlavní vedení.

6. **otázka – Uvítal/a byste školení?**

Tab. 7 - Nutnost školení

Kategorie	Počet	%
Ano	9	90
Ne	1	10

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Zaškolení do práce se systémem SAP probíhá ve Středisku sdílených služeb především výměnou informací mezi zaměstnanci. Pracovníci tak umí používat transakce, které každodenně používají při ve svém zaměstnání. Proto by 90 % respondentů uvítalo celkové školení, které by jim rozšířilo obzory a ukázalo i jiné transakce, které by jim v budoucnu mohly být užitečné. 10 % dotazovaných, tj. jeden z účastníků předprůzkumu, školení považuje za zbytečné.

7. **otázka – Jak dlouho jste se učil/a pracovat se systémem SAP, než jste plně pochopil/a veškeré funkce, které potřebujete pro svou práci?**

Tab. 8 - Délka zaučení

Kategorie	Počet	%
Týden	3	30
Měsíc	1	10
Půl roku	3	30
Rok	1	10
Stále se učím	2	20

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Velký rozptyl v odpovědích na otázku, která se týkala délky doby učení používání systému SAP, ukazuje na rozdílnou schopnost pochopení transakcí zaměstnanci SSC. Nejčastější odpovědi byly týden, který byl zastoupený 30 %, a dále časový údaj půl roku, též se 30 %. 20 % respondentů se vyjádřilo, že se se systémem SAP učí stále zacházet. Tuto odpověď přisuzuji tomu, že zaměstnanci Střediska sdílených služeb neustále přibírají nové činnosti a tím se učí i nové transakce informačního systému.

V další části hodnocení dotazníku se dostáváme k subjektivnímu hodnocení respondentů na funkčnost a práci s informačním systémem SAP, k jeho výhodám a nevýhodám z pohledu uživatele.

8. otázka – Jak hodnotíte funkčnost SAP?

Tab. 9 - Funkčnost SAP

Kategorie	Počet	%
Velmi dobrá	4	40
Dobrá	2	20
Plně vyhovuje	4	40

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Při 8. otázce se respondenti při odpovědích docela sešli. 40 % dotazovaných uvedlo, že funkčnost systému SAP hodnotí jako velmi dobrou. Stejný počet odpovídajících uvedl, že jim funkčnost informačního systému plně vyhovuje k jejich práci. Zbývajících 20 % respondentů napsalo, že funkčnost SAPu je dobrá.

Systém SAP je pro práci ve Středisku sdílených služeb naprosto vyhovující, jelikož lze nastavit potřebný jazyk, kterým se komunikuje s lokálními společnostmi. Tím podporuje SAP dobrou komunikaci a snižuje možnost nedorozumění při hodnocení výkazů, účtování aj.

9. otázka – Jak hodnotíte přehlednost SAP?

Tab. 10 - Přehlednost SAP

Kategorie	Počet	%
Velmi přehledná	4	40
Přehledná	4	40
Docela přehledná	2	20

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z odpovědí na otázku „Jak hodnotíte přehlednost SAP?“ vyplývá, že většině respondentů se jeví přehlednost velmi dobrá, uvedlo to 40 % zaměstnanců, či dostatečná, také 40 % odpovědí pracovníků. Jako docela přehledný hodnotí systém SAP 20 % dotazovaných z SSC v České Lípě.

Systém SAP umožňuje svým uživatelům nastavit si vlastní variantu zobrazení různých reportů, transakcí a zobrazení. Stačí, když si pracovník do přehledů, které využívá, přidá pomocí „layoutu“ informace, které vyžaduje či potřebuje. Tuto variantu si může pojmenovat a uložit, čímž ji lze v případě potřeby znovu zobrazit.

10. otázka – Jaké transakce při své práci nejvíce využíváte?

Tab. 11 - Využívané transakce

Transakce	Počet	%
Icockpitm	4	11,11
Workflow	1	2,78
FLB1N	6	16,67
FBL3N	1	2,78
F.01	4	11,11
ME23 + ME2L	4	11,11
FK03	4	11,11
FS10N	4	11,11
FB50	1	2,78
ZFUM	1	2,78
FBL5N	1	2,78
FEBAN	1	2,78
F110	1	2,78
Různé transakce FI modulu	2	5,56
YFST + SM35	1	2,78

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Transakce, které zaměstnanci Střediska sdílených služeb využívají, se odvíjejí od jejich každodenní práce. Zaměstnanci, kteří pracují pro oddělení závazků, nejčastěji využívají transakce Icockpitm, která jim umožňuje účtování přijatých faktur v SAPovských transakcích MIRO a FB60, dále FBL1N, kterou využívají pro vizualizaci zaúčtovaných faktur na jednotlivých dodavatelích. Pro zobrazení jednotlivých odběratelů slouží oddělení pohledávek transakce FBL5N.

K vybraným transakcím se blíže vrátíme v kapitole 3.5.

11. otázka – Jak hodnotíte kvalitu výstupních informací?

Tab. 12 - Kvalita výstupních informací

Kategorie	Počet	%
Vysoce kvalitní	5	50
Jsem spokojený/á	1	10
Lze uzpůsobit potřebám	1	10
Postačující	3	30

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Kvalitu výstupních informací hodnotí 50 % odpovídajících jako vysoce kvalitní. Důvodem je již výše zmíněná variabilita reportů. 30 % dotazovaných se domnívá, že kvalita informací, které informační systém svým uživatelům poskytuje, je postačující k potřebám jejich práce a poskytovaných služeb. 10 respondentů je s kvalitou informací spokojeno. Stejnému počtu (10 %) vyhovuje, že lze výstupní informaci uzpůsobit potřebám.

12. otázka – Jaké výhody spatřujete v používání systému SAP?

Tab. 13 - Výhody SAP

Kategorie	Počet	%
Jde o komplexní a provázaný systém	6	46,15
Snadné ovládání	1	7,69
Není nutná velká kontrola	2	15,38
Lze propojit se systémem MS Excel	1	7,69
Flexibilita	2	15,38
Přehlednost	1	7,69

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Nyní se vyhodnotí výhody, které vyplynuly z předprůzkumu. 60 % respondentů jako největší výhodu uvedlo to, že jde o komplexní a provázaný systém. S tím souvisí i 20 % odpovědí, které napsalo jako výhodu flexibilitu a také 10% podíl odpovědí s myšlenkou, že lze SAP propojit přímo s MS Excel. 20 % odpovídajících se u výhod přiklání k tomu, že při účtování není potřeba velká kontrola. Konkrétně lze toto publikovat tím, že při účtování faktur systém sám hlídá, aby některé faktury nebyly zaúčtovány vícekrát. Využívá k tomu zadanou referenci faktury.

13. otázka – Poukažte na nevýhody SAP.

Tab. 14 - Nevýhody SAP

Kategorie	Počet	%
Žádná	2	13,33
Nepřehlednost	1	6,67
Nestabilní, pomalý	3	20,00
Složitost pro nové uživatele	1	6,67
Špatné přetahování dat, např. při velkém množství	2	13,33
Nelze transportovat filtr	1	6,67
Snadná možnost zablokování	1	6,67
Omezení uživatelských oprávnění	1	6,67
Obtížnost nastavení	1	6,67
Obšírnost a detailnost, což vyžaduje spolupráci s IT	2	13,33

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Nevýhody jsou z předprůzkumu neurčité. Za největší nevýhodu považuje 20 % respondentů nestabilitu a pomalost a to hlavně v případě přetížení. 13,33 % odpovídajících neshledává žádnou nevýhodu. Stejný počet respondentů považuje za nevýhodu obšírnost a detailnost systému, která vyžaduje při problémech spolupráci s IT oddělením.

Bližší vyjádření se k nevýhodám bude uvedeno v kapitole 4.

14. otázka – Máte konkrétní představu o změně systému za účelem vylepšení?

Tab. 15 - Představa o vylepšení SAP

Kategorie	Počet	%
Ne	8	80
Ano	2	20

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Při otázce na konkrétní představu o změně informačního systému SAP uvedlo 80 % odpovídajících, že žádnou konkrétní ideu, jak upravit systém, nemají. 20 % respondentů

mělo kladnou odpověď. Při odpovědi uvedli poznámku, že představa o změně systému není konkrétní, ale vychází z výše uvedených nevýhod.

15. otázka – Doporučil/a byste systém SAP jiným společnostem?

Tab. 16 - Doporučení SAP jiným společnostem

Kategorie	Počet	%
Ano	10	100
Ne	0	0

Zdroj: Předprůzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Závěrečná otázka v dotazníku se týkala doporučení informačního systému SAP dalším společnostem. Zde byly odpovědi v předprůzkumu jednoznačné a shodné. Všech 10 respondentů předprůzkumu, čili 100 % se shodlo, že by systém jistě jiným společnostem doporučilo.

Z předprůzkumu vyplynulo, že zaměstnanci Střediska sdílených služeb považují systém SAP za užitečný k jejich práci a jsou s nimi vesměs spokojeni.

Předprůzkumem bylo také zjištěno, že dotazník je sestaven logicky, kdy respondenti odpověděli na všechny otázky. Tím není potřeba dotazník nikterak upravovat.

3.3 Průzkum

Na základě příznivých výsledků z předprůzkumu byl proveden průzkum, který se realizoval anonymně na Středisku sdílených služeb.

Jak již bylo výše v podkapitole 2.6 zmíněno, je v SSC v České Lípě přibližně 120 zaměstnanců. Konkrétní a přesný počet je 118. V době konání průzkumu o systému SAP bylo 15 pracovníků na zahraniční služební cestě či na mateřské dovolené, a proto se dotazníkového šetření nezúčastnili. Konečný počet respondentů tedy byl 103. Návratnost rozdaných dotazníků byla ve výši 76 %. Odpovědi a vlastní názory dotazovaných byly následně zpracovány do přehledných tabulek a grafů a slovně vyhodnoceny.

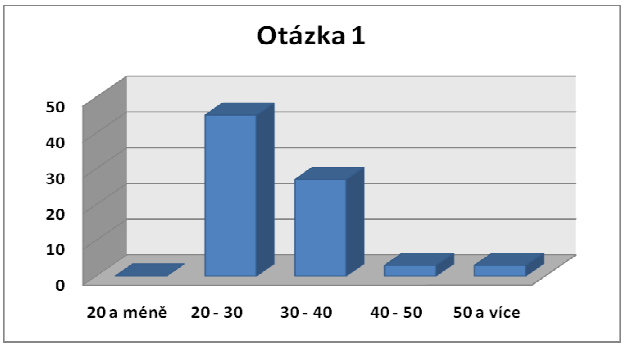
1. **otázka - Jaký je Váš věk?**

Tab. 17 - Věk respondentů

Kategorie	Četnost	%
20 a méně	0	0,00
20 - 30	45	57,69
30 - 40	27	34,62
40 - 50	3	3,85
50 a více	3	3,85

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z tabulky 17, která se týká věku zaměstnanců Střediska sdílených služeb, vyplývá, že více jak 57 % pracovníků je ve věku mezi 20 a 30 lety. To je dáno tím, že při přijímacích pohovorech vedoucí SSC volí mladé a perspektivní uchazeče, kteří mají chuť se rozvíjet, získávat nové zkušenosti a vyjíždět na služební cesty. Praktické znalosti účetnictví nejsou rozhodujícím kritériem při pohovorech. SSC si vychovává své vlastní zaměstnance, jelikož při poskytování účetních služeb jsou pracovníci nuceni respektovat lokální rozdílnosti a případně účtovat z hlediska US GAAP. Tuto teorii podporuje i skupina 34 % osob, kteří se řadí do věkové kategorie 30 – 40 let.



Obr. 9 - Jaký je Váš věk?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

V grafickém vyjádření je velká převaha zaměstnanců v rozmezí let 20 – 30 patrná ještě více než ve zpracované tabulce. To je důkazem toho, že ve Středisku sdílených služeb je opravdu mladý kolektiv nadějných pracovníků.

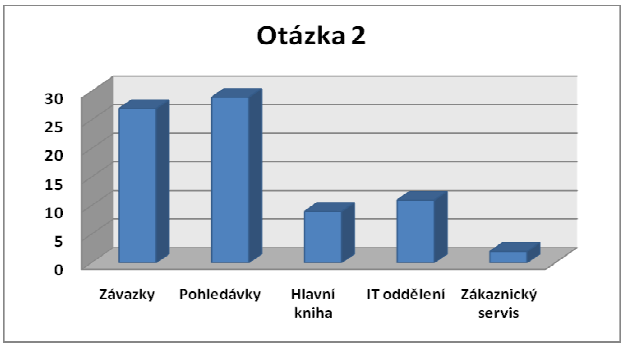
2. otázka - Na jakém oddělení SSC se systémem SAP pracujete?

Tab. 18 - Oddělení SSC

Oddělení	Počet	%
Závazky	27	34,62
Pohledávky	29	37,18
Hlavní kniha	9	11,54
IT oddělení	11	14,10
Zákaznický servis	2	2,56

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Ve výše uvedené tabulce 18 je zpracováno rozdělení zaměstnanců SSC podle pracovního zařazení. 37 % osob pracuje na oddělení pohledávek. Závazky a hlavní kniha patří pod jednoho vedoucího, pro naši potřebu jsou však vykazováni zvlášť, jelikož provádějí rozdílné pracovní činnosti. Na oddělení závazků pracuje 34,62 % lidí, kteří se zabývají likvidací přijatých faktur. Pod hlavní knihu spadá necelých 12 % zaměstnanců SSC. Dalším důležitým pracovním zařazením je pod IT oddělení, kde se nachází 14 % odpovídajících. IT se stará nejen o hardware, ale také o správu systému SAP. IT zabezpečuje SAP hotline pro celou Evropu. Neméně důležité oddělení je zákaznický servis, kde se nachází 2,56 % respondentů Střediska sdílených služeb. Jejich pracovní náplní je zakládání a udržování kmenových dat dodavatelů pro celou Power Solutions EMEA.



Obr. 10 Na jakém oddělení SSC se systémem SAP pracujete?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

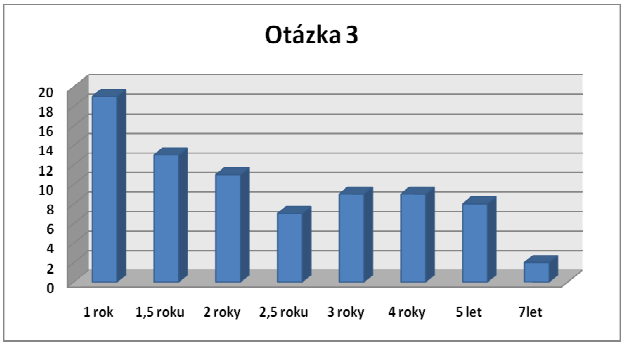
3. otázka - Jak dlouho pracujete se systémem SAP?

Tab. 19 - Doba práce se systémem SAP

Roky	Počet	%
1 rok	19	24,36
1,5 roku	13	16,67
2 roky	11	14,10
2,5 roku	7	8,97
3 roky	9	11,54
4 roky	9	11,54
5 let	8	10,26
7let	2	2,56

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Odpovědi na otázku „Jak dlouho pracujete se systémem SAP?“ potvrdily domněnku z předprůzkumu. Většina respondentů začala užívat systém SAP při nástupu do Střediska sdílených služeb. Je to nejspíše tím, že v SSC pracuje mladý kolektiv, který při nástupu neměl zkušenosti z praxe, jak bylo řešeno při odpovědích na 1. otázku. Přesně 19 zaměstnanců, kteří tvoří 24 % všech odpovídajících, pracuje se systémem SAP 1 rok. Necelých 17 % zaměstnanců je uživatelem SAP 1,5 roku a 14 % respondentů 2 roky. Dále jsou již výsledky vyrovnané, k obdobím od 2,5 let do 5 let jsou přiřazena procenta od 8,97 do 11,54. Ve službách střediska se však nachází i tací, kteří mají již dlouholeté (7 leté) zkušenosti s využíváním tohoto systému.



Obr. 11 - Jak dlouho pracujete se systémem SAP?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

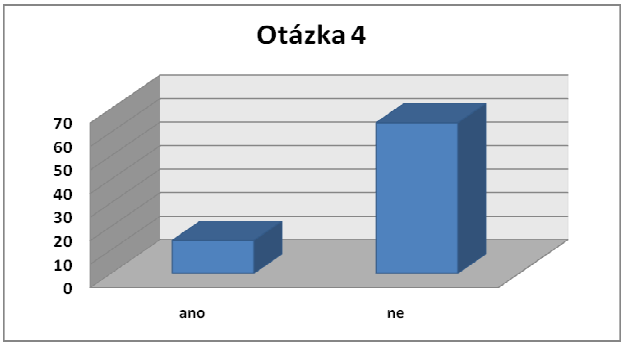
4. otázka - Pracoval/a jste i s jiným informačním systémem?

Tab. 20 - Práce s jinými informačními systémy

Kategorie	Počet	%
Ano	14	17,95
Ne	64	82,05

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Otázka číslo 4 se týkala práce s jinými informačními systémy. Většina respondentů se vyslovila ve skupině „Ne“. Jednalo se o 82,05 % pracovníků. Kladnou odpověď na tuto otázku uvedlo pouze 17,95 % dotazovaných. V tomto případě se výrazně změnily proporce od předprůzkumu, kde byly odpovědi vyrovnané.



Obr. 12 - Pracoval/a jste i s jiným informačním systémem?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

S touto otázkou souvisela i podotázka na respondenty, kteří odpověděli, že již dříve pracovali s jiným informačním systémem. V podotázce se upřesňuje, jaký systém to byl.

Pokud ano, uveďte s jakým.

Tab. 21 - Jiné informační systémy

Druh programu	Počet	%
Orakiss	1	6,25
Ježek software	6	37,50
Start	1	6,25
Rekonix	1	6,25
Oracle	1	6,25
Navision	1	6,25
Amtisweb	1	6,25
Helios	1	6,25
Rescan	1	6,25
Pohoda	1	6,25
Bankovní systém "DI" (Dimension)	1	6,25

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z odpovědí 14 dotazovaných vznikl seznam mnoha rozdílných účetních systémů, např. Oracle, Orakiss, Pohoda, Helios a jiné. K těmto programům se vyjádřilo vždy 6,25 % respondentů, což odpovídá 1 osobě. 6 osob, tj. 37,5 % se shodlo na programu Ježek software. To je způsobeno tím, že sídlo této firmy se nachází v České Lípě, kde probíhá i řada školení. Proto má k tomuto systému přístup nejen Obchodní akademie a Euroškola, kde se využívá k výuce program STEREO od této firmy, ale také malé a střední podniky v českolipské oblasti.

5. **Otázka - Získal/a jste od zaměstnavatele dostatek informací, jak se systémem SAP pracovat?**

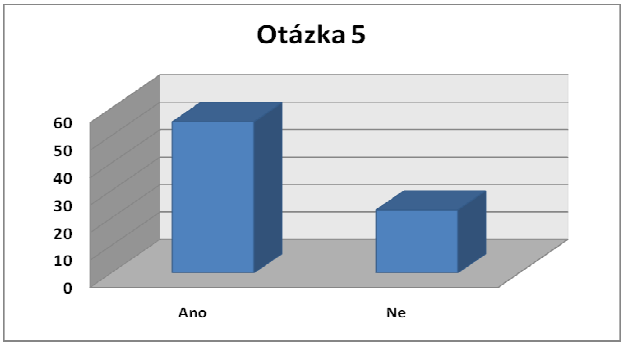
Tab. 22 - Informace od zaměstnavatele

Kategorie	Počet	%
Ano	55	70,51
Ne	23	29,49

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z odpovědí v průzkumu k otázce týkající se informací od zaměstnavatele o práci se systémem SAP vyplývá, že přes 70 % pracovníků získala dle jejich názoru dostatečné množství informací o systému SAP. Ve středisku sdílených služeb neprobíhá školení hromadně, avšak informace jsou předávány od zkušenějších kolegů, kteří předávají své

znalosti méně zkušeným zaměstnancům. 29,49 % respondentů považuje získané informace touto formou za nedostatečné.



Obr. 13 - Získal/a jste od zaměstnavatele dostatek informací, jak se systémem SAP pracovat?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

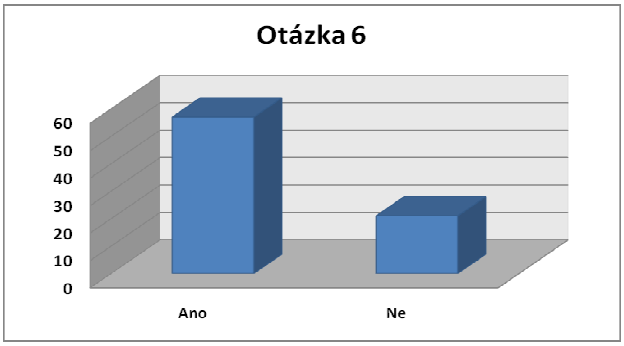
6. otázka - Uvítal/a byste školení?

Tab. 23 - Nutnost školení

Kategorie	Počet	%
Ano	57	73,08
Ne	21	26,92

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Jak již bylo u předchozí otázky zmíněno, předávání informací probíhá pouze mezi zaměstnanci, proto odpovědi na otázku, zda by respondenti uvítali školení, nebyly překvapivé. Většina zaměstnanců SSC v České Lípě (73,08 %) by uvítalo komplexní školení, které by rozšířilo jejich obzory týkající se systému SAP. 26,92 % pracovníků ze svého pohledu školení nepovažuje za nutné.



Obr. 14 - Uvítal/a byste školení?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

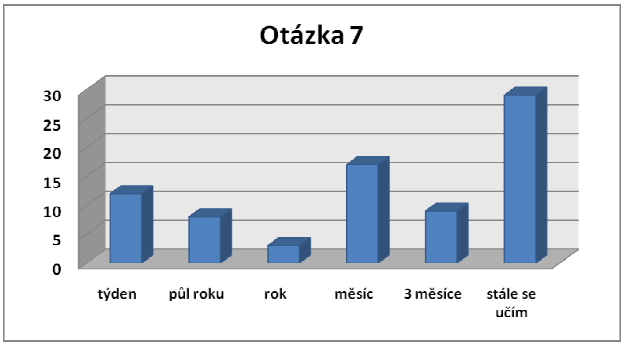
7. **otázka - Jak dlouho jste se učil/a pracovat se systémem SAP, než jste plně pochopil/a veškeré funkce, které potřebujete pro svou práci?**

Tab. 24 - Délka zaučení

Kategorie	Počet	%
Týden	12	15,38
Měsíc	17	21,79
3 měsíce	9	11,54
Půl roku	8	10,26
Rok	3	3,85
Stále se učím	29	37,18

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Odpovědi na otázku „ Jak dlouho jste se učil/a pracovat se systémem SAP, než jste plně pochopil/a veškeré funkce, které potřebujete pro svou práci?“ byly velice rozdílné. Někteří respondenti se se systémem učili dle jejich vyjádření týden. Jednalo se o 15,38 % lidí. 21,79 % pracovníků uvedlo jako nutnou dobu pro pochopení 1 měsíc. Největší podíl odpovídajících, tj. 37,18 % vyplnilo do dotazníku, že se se SAPem stále učí pracovat. To je dáno potřebou neustále nových reportů, dle představ vedení nejen lokálních zemí, ale i celého vedení Power Solutions. Zaměstnanci také přebírají nové aktivity, ke kterým je potřeba se naučit pracovat s novými transakcemi. Dalším důvodem je, že je systém SAP rozsáhlý a má mnoho funkcí. 10,26 % respondentů uvedlo, že se učilo se SAPem půl roku. Přibližně stejný počet uvedl jako dobu zaučení 3 měsíce. Rok se učili pracovat se systémem 3,85 % odpovídajících pracovníků ze Střediska sdílených služeb.



Obr. 15 - Jak dlouho jste se učil/a pracovat se systémem SAP, než jste plně pochopil/a veškeré funkce, které potřebujete pro svou práci?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

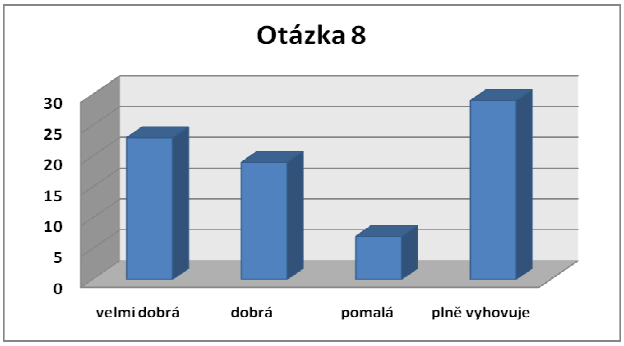
8. otázka - Jak hodnotíte funkčnost SAP?

Tab. 25 - Funkčnost SAP

Kategorie	Počet	%
Velmi dobrá	23	29,49
Plně vyhovuje	29	37,18
Dobrá	19	24,36
Pomalá	7	8,97

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Osmá otázka uvedená v dotazníku se týkala hodnocení funkčnosti. Většině respondentů se funkčnost jeví jako velmi dobrá (29,49 %) či jim dle jejich vyjádření plně vyhovuje k jejich práci (37,18 %). Necelých 25 % zaměstnanců soudí, že je funkčnost systému dobrá. Avšak také přibližně 9 % pracovníku SSC se domnívá, že je informační systém SAP pomalý. Rychlost reakce SAPu se zpomaluje v případě, je se systém přetížen a např. v případě reportů zpracovává velké objemy dat.



Obr. 16 - Jak hodnotíte funkčnost SAP?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

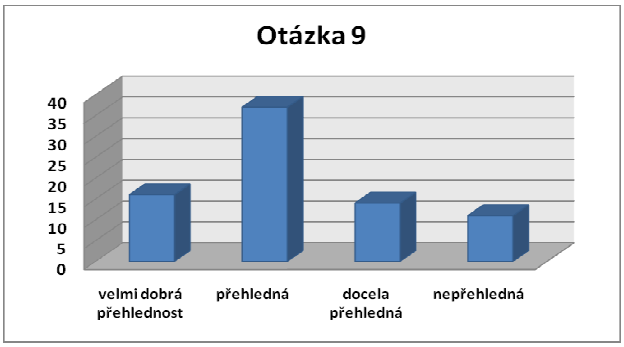
9. otázka - Jak hodnotíte přehlednost SAP?

Tab. 26 - Přehlednost SAP

Kategorie	Počet	%
Velmi dobrá přehlednost	16	20,51
Přehledná	37	47,44
Docela přehledná	14	17,95
Nepřehledná	11	14,10

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Důležitý aspekt při práci je přehlednost systému. I proto byla do dotazníku zařazena otázka týkající se této oblasti. Většina odpovědí dotazovaných vyzněla kladně pro systém. 20, 51 % pracovníků hodnotí přehlednost velmi pozitivně. Skoro polovině respondentů se jeví přehlednost jako dostatečná a nemají s ním žádné větší problémy. Necelých 18 % zaměstnanců SSC SAP hodností jako vcelku přehledný. Nicméně najdou se i tací, kteří posuzují SAP a zobrazení jeho transakcí jako nepřehledné. V tomto případě se jedná o 14,1 % odpovídajících na dotazníkový průzkum.



Obr. 17 - Jak hodnotíte přehlednost SAP?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

10. otázka - Jaké transakce při své práci nejvíce využíváte?

Tab. 27 - Využívané transakce

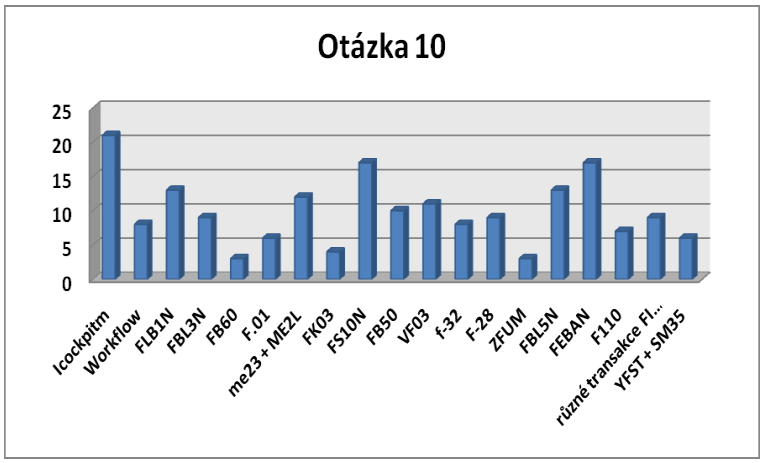
Transakce	Počet	%
Icockpitm	21	11,29
Workflow	8	4,30
FLB1N	13	6,99
FBL3N	9	4,84
FB60	3	1,61
F.01	6	3,23
ME23 + ME2L	12	6,45
FK03	4	2,15
FS10N	17	9,14
FB50	10	5,38
VF03	11	5,91
F-32	8	4,30
F-28	9	4,84
ZFUM	3	1,61
FBL5N	13	6,99
FEBAN	17	9,14
F110	7	3,76
Různé transakce FI modulu	9	4,84
YFST + SM35	6	3,23

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Dle průzkumu patří mezi nejpoužívanější transakce systému SAP Icocpitm, který využívá 11,29 % respondentů. Transakce je vhodná k účtování přijatých faktur v SAPovských transakcích MIRO (faktury s objednávkou) a FB60 (faktury bez objednávky), dále FS10N, která se využívá k prohlížení účtů hlavní knihy, a FEBAN, který je vyvinut

k automatickému účtování bankovních výpisů. Obě tyto transakce jsou používány 9,14 % zaměstnanců. Dalšími hojně využívanými transakcemi jsou FBL1N pro prohlížení dodavatelů a FBL5N pro prohlížení odběratelů. Velmi důležitou transakcí pro činnost účetní profese je F.01, kterou je možné zobrazit rozvahu a výsledovku.

Blíže se k vybraným transakcím vrátíme v podkapitole 3.4.



Obr. 18 - Jaké transakce při své práci nejvíce využíváte?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Transakce, které zaměstnanci Střediska sdílených služeb využívají, se odvíjejí od jejich každodenní práce. V následující tabulce 28 jsou rozděleny transakce vyplněné v dotaznících dle příslušných oddělení. Některé transakce se v tabulce opakují. Důvodem je, že jsou potřebné pro poskytování služeb v různých odděleních.

Tab. 28 - Rozdělení využívaných transakcí dle oddělení

Oddělení	Transakce
Závazky	Icockpitm
	Workflow
	FBL1N
	F.01
	FB60
	ME23 + ME2L
	FS10N
	FK03
Pohledávky	FBL5N
	FEBAN
	VF03
	F-32
	F-28
	F110
	FS10N
Hlavní kniha	ZFUM
	FS10N
	FBL1N
	F.01
	YFST + SM35
IT Oddělení	Různé transakce FI modulu
Zákaznický servis	ME23 + ME2L FK03 FBL1N

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

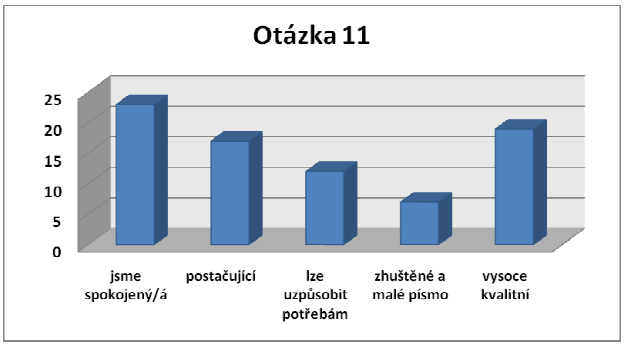
11. otázka - Jak hodnotíte kvalitu výstupních informací?

Tab. 29 - Kvalita výstupních informací

Kategorie	Počet	%
Vysoce kvalitní	19	24,36
Jsem spokojený/á	23	29,49
Lze uzpůsobit potřebám	12	15,38
Postačující	17	21,79
Zhuštěné a malé písmo	7	8,97

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

V 11. otázce byly jednotlivými respondenty hodnoceny výstupní informace. Jako vysoce kvalitní je shledává 24,36 % odpovídajících. Spokojeno s výstupními informacemi je 29,49 % pracovníků v SSC. 21,79 % zaměstnanců si myslí, že kvalita výstupních informací je postačující pro jejich práci. 15,38 % respondentů je spokojeno s tím, že je možno upravit podobu výstupních informací. Nejde o zkreslení reportů, ale o úpravu nezbytných náležitostí reportů. Pomocí „layoutu“ je možné přidat či odebrat údaje, které jsou v danou chvíli pro výstup potřebné, případně naopak. Necelých 9 % respondentů není spokojeno s tím, že je na výstupech zhuštěné a malé písmo, což zhoršuje a ztěžuje další práci s vytištěnými reporty či účetními doklady.



Obr. 19 - Jak hodnotíte kvalitu výstupních informací?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

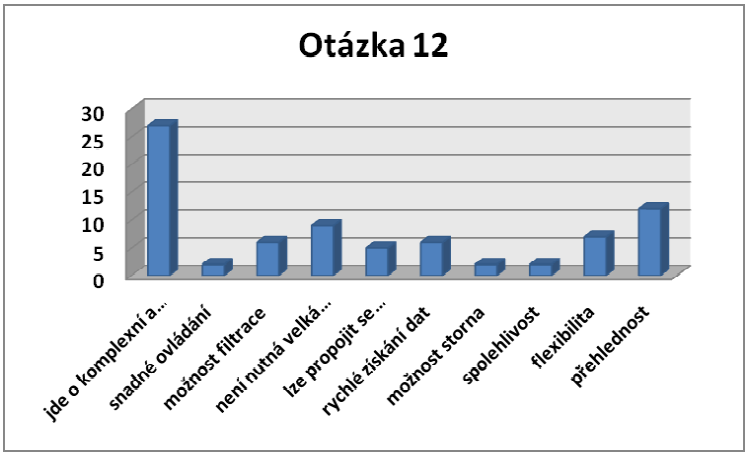
12. otázka - Jaké výhody spatřujete v používání systému SAP?

Tab. 30 - Výhody SAP

Kategorie	Počet	%
Jde o komplexní a provázaný systém	27	34,62
Snadné ovládání	2	2,56
Možnost filtrace	6	7,69
Není nutná velká kontrola ze strany uživatele	9	11,54
Lze propojit se systémem MS Excel	5	6,41
Rychlé získání dat	6	7,69
Možnost storna	2	2,56
Spolehlivost	2	2,56
Flexibilita	7	8,97
Přehlednost	12	15,38

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Z dotazníků vyplynulo, že informační systém SAP má mnoho výhod. Jako největší výhoda je uživateli spatřováno to, že je systém SAP komplexní a provázaný celek. Myslí si to 34,62 % respondentů. Další výhodou je podle dotazovaných v 15,38 % přehlednost. 11,54 % se domnívá, že mezi velké výhody patří to, že není nutná velká kontrola ze strany uživatele. Hlavně si to myslí pracovníci oddělení závazků, kde systém podle data faktury a reference hlídá, aby nebyly faktury zaúčtovány vícekrát. SAP dohlíží také na to, že budou vyplněna všechna potřebná data. Bez nich nemůže být účetní zápis zaúčtován. Necelých 9 % respondentů považuje za výhodu flexibilitu, a necelých 8 % rychlé získání dat a možnost filtrace.



Obr. 20 - Jaké výhody spatřujete v používání systému SAP?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

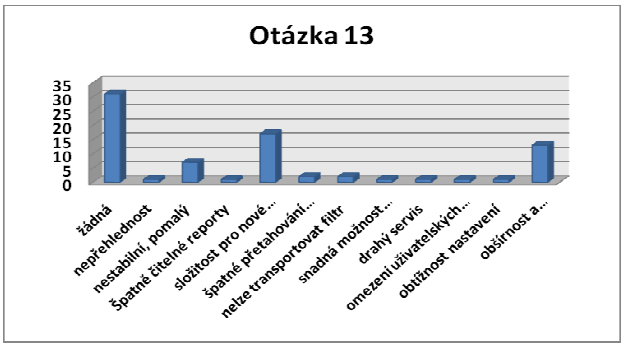
13. otázka - Poukažte na nevýhody SAP.

Tab. 31 - Nevýhody SAP

Kategorie	Počet	%
Žádná	31	39,74
Nepřehlednost	1	1,28
Nestabilní, pomalý	7	8,97
Špatně čitelné reporty	1	1,28
Složitost pro nové uživatele	17	21,79
Špatné přetahování dat, např. při velkém množství	2	2,56
Nelze transportovat filtr	2	2,56
Snadná možnost zablokování	1	1,28
Drahý servis	1	1,28
Omezení uživatelských oprávnění	1	1,28
Obtížnost nastavení	1	1,28
Obšírnost a detailnost, což vyžaduje spolupráci s IT	13	16,67

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Odpovědi na 13. otázku, která se týkala nevýhod systému SAP, jsou rozptýlené. Nicméně největší procento zaměstnanců SSC si myslí, že systém nemá žádné nevýhody, nebo je v tu chvíli žádná nevýhoda nenapadla. Jednalo se skoro o 40 % respondentů. Přibližně 22 % dotazovaných považuje za nevýhodu, že je SAP složitý pro nové uživatele. Necelých 17 % pracovníků pokládá za nevýhodu obšírnost a detailnost systému, která vyžaduje spolupráci s IT oddělením. V tomto případě je vidět, že co někteří považují za výhodu (komplexnost a provázanost), mohou jiní považovat za nevýhodu (obšírnost a detailnost). Další nevýhodou je podle vyplněných dotazníků nízká rychlost a nestabilita v případě přetížení systému. Myslí si to přibližně 9 % osob.



Obr. 21 - Poukažte na nevýhody SAP?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

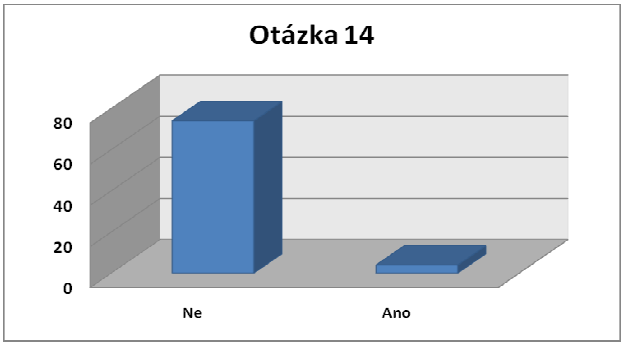
14. otázka - Máte konkrétní představu o změně systému za účelem vylepšení?

Tab. 32 - Představa o vylepšení SAP

Kategorie	Počet	%
Ne	74	94,87
Ano	4	5,13

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Při otázce na konkrétní představu o změně informačního systému SAP uvedlo 94,87 % odpovídajících, že žádný konkrétní nápad, jak upravit systém, nemají. 5,13 % respondentů mělo kladnou odpověď. Při odpovědi uvedli poznámku, že představa o změně systému není konkrétní, ale vychází z výše uvedených nevýhod, nad kterými by se informatici a programátoři mohli zamyslet a odstranit je.



Obr. 22 - Máte konkrétní zkušenost o změně systému za účelem vylepšení?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

Vyhodnocením otázek 8 - 14 získáváme přesvědčení, že podstatná většina zaměstnanců Střediska sdílených služeb hodnotí SAP jako přínos pro jejich práci.

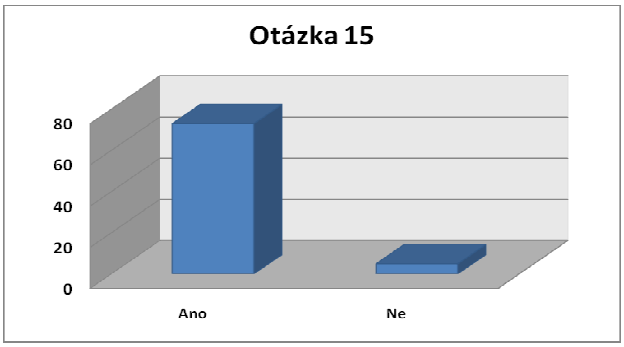
15. otázka - Doporučil/a byste systém SAP jiným společnostem?

Tab. 33 - Doporučení SAP jiným společnostem

Kategorie	Počet	%
Ano	73	93,59
Ne	5	6,41

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

V průzkumu již nejsou kladné odpovědi na závěrečnou otázku, zda by respondenti doporučili systém SAP i jiným společnostem 100% jako tomu bylo v případě předprůzkumu. Pozitivní odpovědi však v drtivé většině převažují. „Ano“ odpovědělo 93,59 % odpovídajících. Nicméně 6,41 %, což je 5 zaměstnanců Střediska sdílených služeb, by informačním systém SAP dalším společnostem nedoporučilo. Důvodem ve většině případů bylo, že uživatelé nemají zkušenosti s jinými systémy, a proto nemohou zhodnotit, zda je SAP nejlepší. V jednom případě bylo v dotazníku k této otázce dopsáno, že by respondent SAP nedoporučil a to z důvodu vysokých pořizovacích a servisních nákladů.



Obr. 23 - Doporučil/a byste systém SAP jiným společnostem?

Zdroj: Průzkum mezi zaměstnanci SSC Česká Lípa

3.4 Charakteristika vybraných transakcí FI modulu

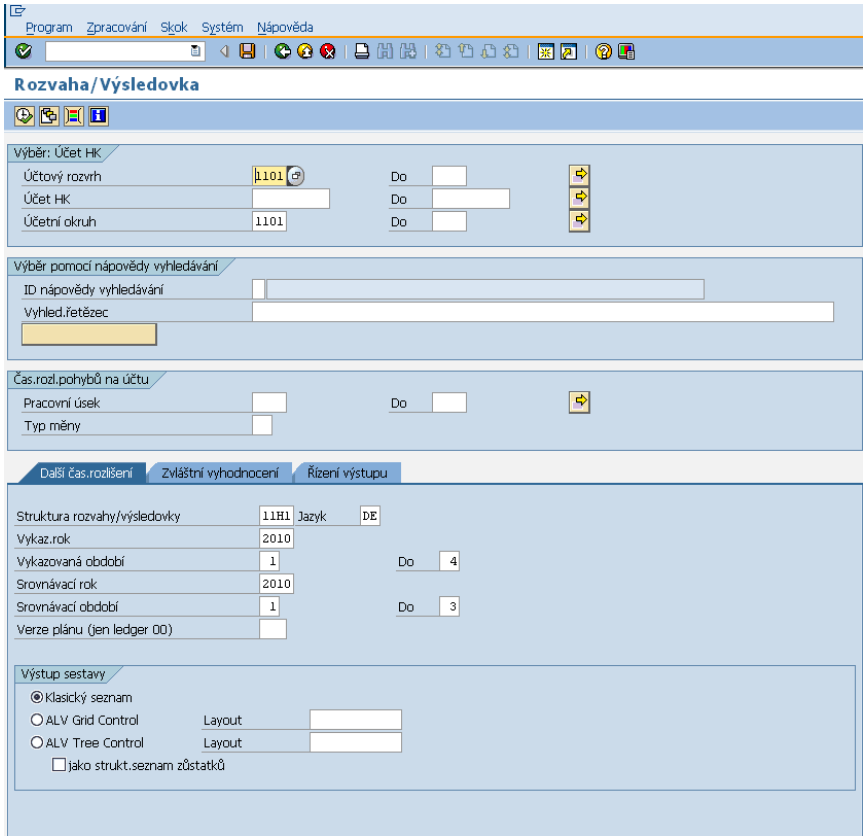
V této kapitole se zaměříme na ukázky vybraných transakcí FI modulu, které jsou využívány ve Středisku sdílených služeb v České Lípě.

F.01

Transakce F.01 umožňuje zobrazit rozvahu a výsledovku jednotlivých společností. Aby bylo možné si rozvahu prohlédnout, musí se nejprve zadat několik důležitých údajů potřebných k rozlišení správné společnosti. Především se musí zadat účetní rozvrh. Ve společnosti Johnson Controls existuje několik různých účetních rozvrhů. Nejvíce používaným je VFB, který je možno použít pro většinu německých společností, Švýcarsko aj. Pro Rakousko se užívá 1101, pro Českou Republiku 8101 atd.

Následně je nutno zadat účetní okruh, který blíže specifikuje účetní rozvrh. Jedná se o čtyřmístný kód jednotlivých společností. V Power Solutions má každá společnost svůj účetní okruh. Např. VB Autobatterie Hannover je přiřazen účetní okruh 0002, JC Autobatterie GmbH Austria má 1101, JC Tolling 0038 atd.

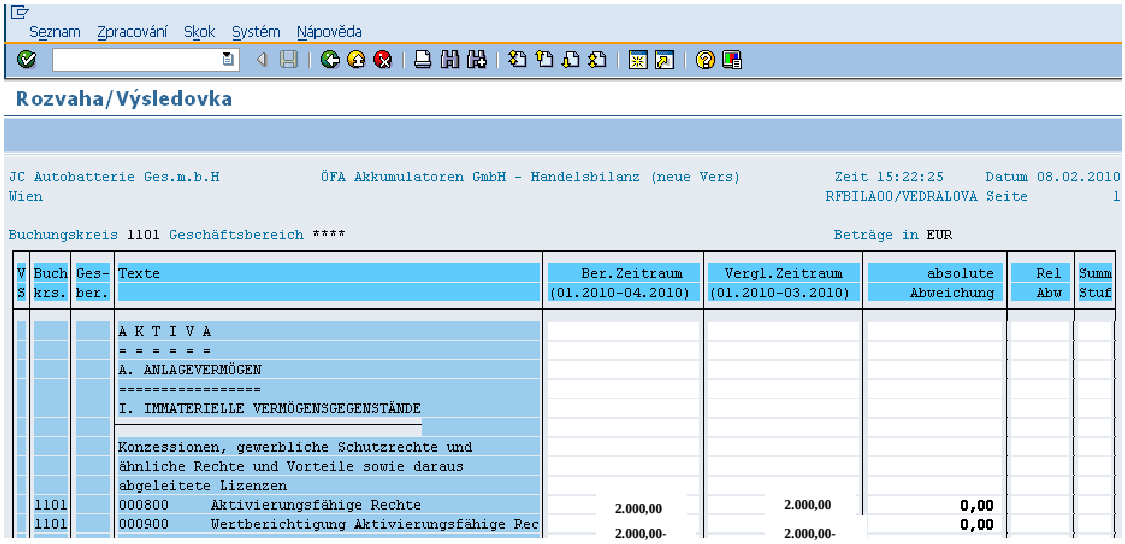
Níže je možnost zadání období, které chce uživatel nechat zobrazit. V Johnson Controls jsou využívány tzv. periody, které jsou od 1.1. 2008 shodné s kalendářním měsícem, a fiskální rok, jež trvá od 1.10. do 30.9. Většinou se zadávají dvě období – vykazované a srovnávací období a rok, což je výhodné pro porovnání přírůstků a úbytků na jednotlivých účtech.



Obr. 24 - Transakce F.01

Zdroj: interní systém SAP

Po zadání všech potřebných, výše vyjmenovaných údajů se spuštěním transakce dostaneme do rozvahy a výsledovky. V prvním sloupci je zachycen účetní okruh. Ve sloupci „Texte“ jsou vykázány skupiny účtů a jednotlivé účty včetně jejich názvů. V následných dvou sloupcích jsou zaznamenány souhrny na jednotlivých účtech za zvolené vykazované a srovnávací období. Další sloupce vykazují odchylky mezi námi zvolenými periodami v absolutních hodnotách a následně i procentní změny.



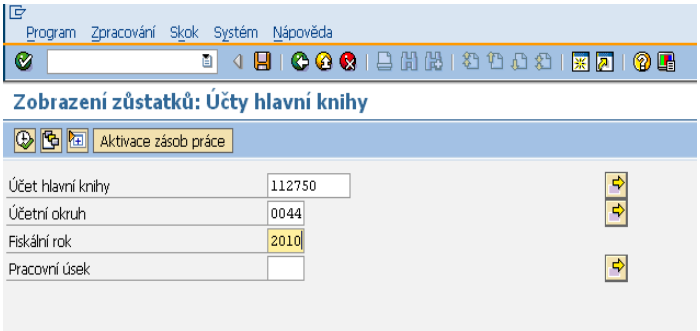
Obr. 25 - Transakce F.01 – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

FS10N

V systému SAP je možno využít také transakce FS10N. Tato transakce je vhodná pro zobrazení obratů na rozvahových a výsledkových účtech.

Pro zobrazení musíme do políčka účet hlavní knihy zadat šestimístné číslo účtu, jehož obraty si přejeme zobrazit. Zvolíme účetní okruh, k němuž účet náleží a fiskální rok, který chceme a následně je možno transakci spustit.

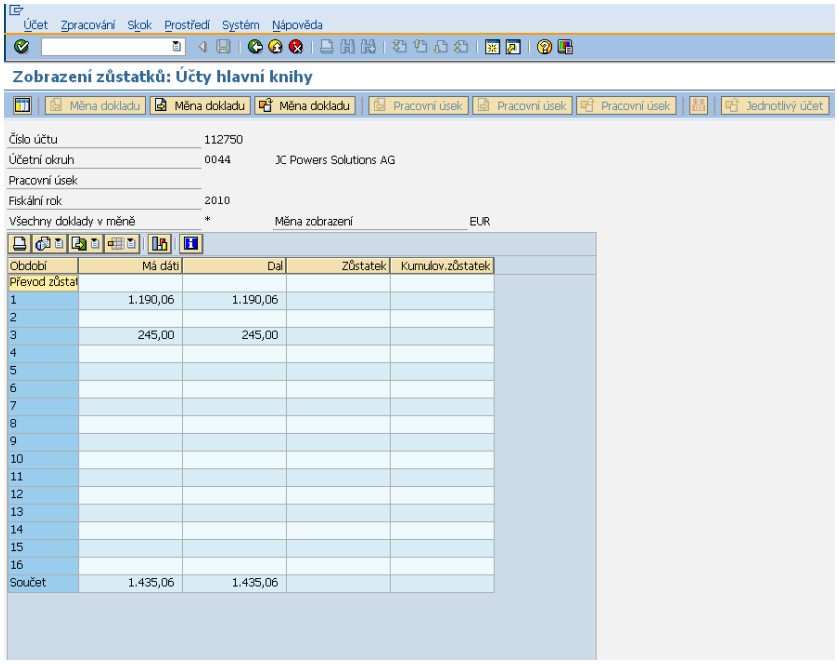


Obr. 26 - Transakce FS10N

Zdroj: interní systém SAP

Po spuštění transakce se nám zobrazí obraty. Na konci fiskálního roku jsou zaplněné řádky od 1. do 12. periody. Transakce však obsahuje také 13. – 16. periodu. Tato období sloužila pro korektury fiskálních roků, např. na základě rozhodnutí auditorů. Nyní jsou korektury

v Johnson Controls prováděny v běžných periodách. Poslední řádek nám ukazuje součet obratů jak na straně „Má dáti“ tak „Dal“. V prvním sloupci jsou zobrazeny časové úseky, jak již bylo řečeno, v druhém sloupci strana „Má dáti“ a ve třetím strana „Dal“. Čtvrtý sloupec zobrazuje zůstatek v daném měsíci. V posledním sloupci je vykazováno kumulované saldo na účtu. Jedná se o součty rozdílů stran „Má dáti“ a „Dal“ z předcházejících period. V Power Solutions musí mít některá zúčtovací konta rozdíl mezi „Má dáti“ a „Dal“ nula. Tím pádem je kumulované saldo také nula.



Obr. 27 - Transakce FS10N – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

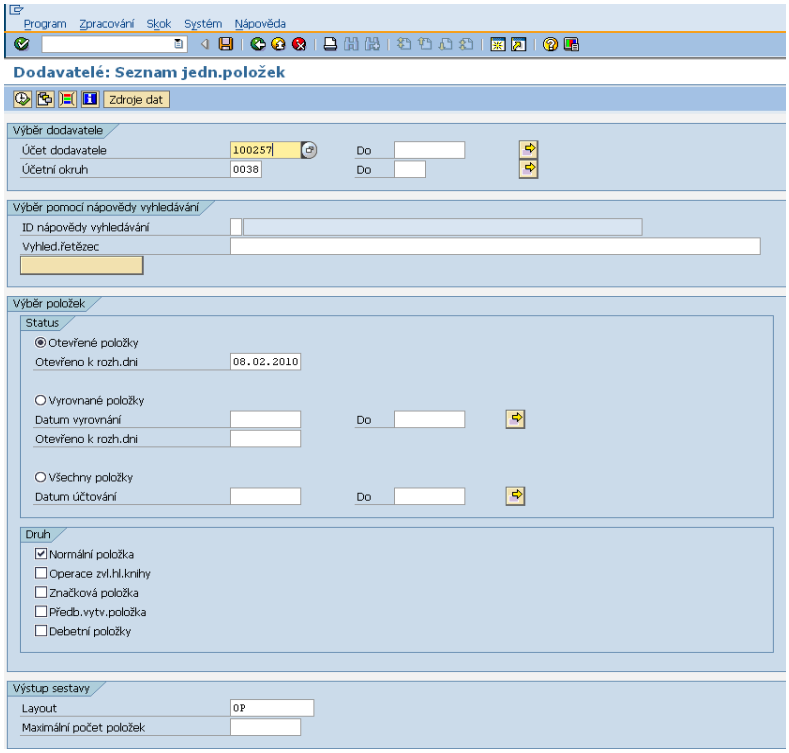
FBL1N/FBL3N/FBL5N

Transakce FBLxN jsou vhodné pro zobrazení jednotlivých zaúčtovaných položek a to:

- FBL1N – zobrazení dodavatelů,
- FBL3N – zobrazení jednotlivých rozvahových a výsledkových účtů,
- FBL5N – zobrazení odběratelů.

Transakce slouží pro zobrazení otevřených položek (např. dosud nezaplacených faktur), spárovaných položek (např. za určitý den nebo jiný časový interval) či všech zaúčtovaných položek na daném dodavateli, odběrateli či kontě. Rozsah všech údajů je možné omezit pomocí rozhodného dne či intervalu dle data zaúčtování.

Do prvního políčka, které je možno vyplnit, se musí zadat číslo dodavatele, resp. odběratele či konta, poté je nutno specifikovat účetní okruh. Následně musí uživatel konkretizovat, zda chce zobrazit otevřené položky, které jsou nastaveny jako výchozí, vypárované položky nebo všechny položky. Posléze lze transakci spustit.



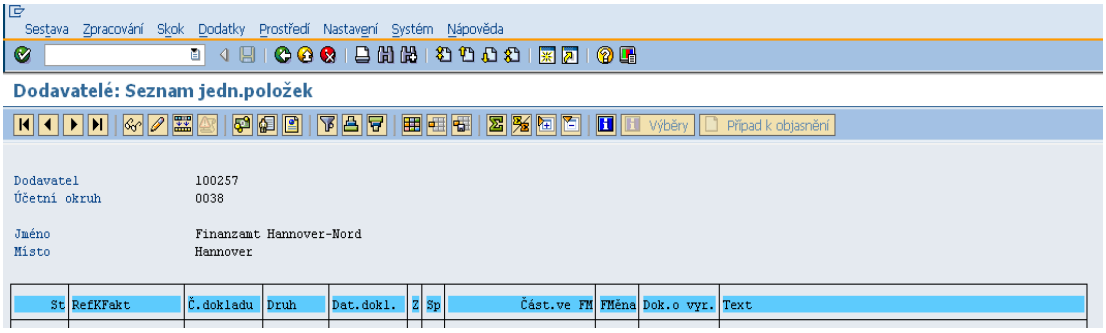
Obr. 28 - Transakce FBL1N

Zdroj: interní systém SAP

Zobrazí se výsledný výstup. Jeho podoba záleží na zvolené variantě, kterou má daný uživatel nastavenou či předpřipravenou a uloženou v systému. Základní zobrazení bývá takové, že v prvním sloupci je statut, to znamená, zda je doklad vypárovaný (zelená barva) či nevypárovaný (červená barva), v druhém sloupci je reference dokladu, následuje číslo zaúčtovaného dokladu, druh dokladu, datum dokladu, splatnost, částka, měna, v případě vypárování číslo párovacího dokladu. Jako poslední se uvádí text.

Základní zobrazení je však možné pomocí „layoutu“ změnit. Je možné přidat či odebrat potřebné informace, např. částku v domácí měně či měně dokladu, nákladové středisko,

označení daňového kódu, datum splatnosti, datum zaúčtování, možnost skonta a mnoho jiného. Vše toto záleží na potřebách uživatele.



Obr. 29 - Transakce FBL1N – výsledné zobrazení

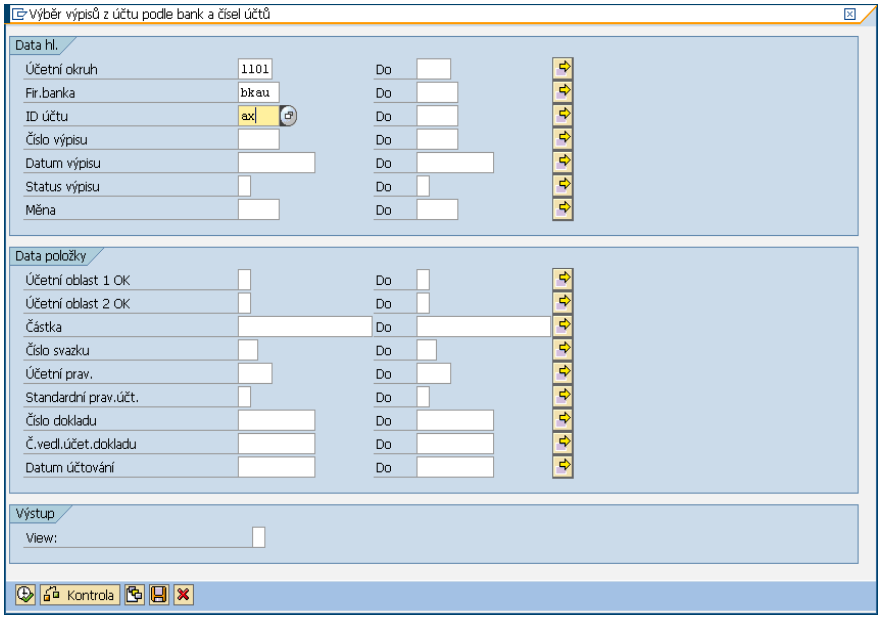
Zdroj: interní systém SAP

FEBAN

Transakce FEBAN začala být používána ve Středisku sdílených služeb v létě roku 2009. Jedná se o transakci, která napomáhá k automatickému účtování bankovních výpisů.

Jednotlivé položky na bankovním výpisu mají v elektronické podobě přidělen specifický třímístný kód. Ke každému kódu je v systému pracovníky IT oddělení ve spolupráci s účetními přiřazeno konkrétní konto, na které se daná položka zaúčtuje. Pro případ bližší specifikace je možné v systému kromě kódu využít také krátkého popisku dané položky na bankovním výpisu. Příslušný kód lze případně zjistit v další SAPovské transakci FF_6, kde je vidět výpis v elektronické podobě.

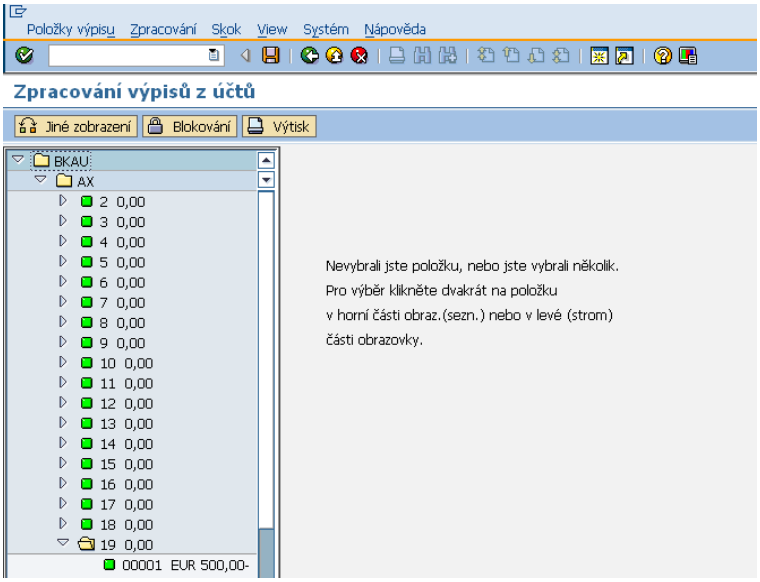
Ve FEBANu je nutné vyplnit účetní okruh. Další náležitosti pro vyplnění již nejsou bezpodmínečně nutné, nicméně je vhodné je vyplnit, tím se zobrazí správné nastavení účtování.



Obr. 30 - Transakce FEBAN

Zdroj: interní systém SAP

Po spuštění transakce se zobrazí poslední bankovní výpis, který byl do systému přidán. V případě, že je vše v pořádku, daná položka se automaticky zaúčtuje a je označena zelenou barvou. Červeně označené políčko upozorňuje na nějaký problém, který zabránil, aby byla položka zaúčtována. Po zobrazení daného případu je možné zjistit, proč nedošlo k vytvoření účetního zápisu. U odchozích položek bývá většinou problém s daňovými kódy, jelikož systém není schopen ani po nastavení sám přiřadit daňový kód. U příchozích plateb, které většinou představují platby od odběratelů, znamená nezaúčtování problém při identifikaci platby. Jedná se o to, že platí-li odběratel více faktur, systém není schopen platbu zpracovat, díky chybějící referenci faktury, a přiřadit jí ke konkrétním fakturám na kontě odběratele. Červené označení nezaúčtované platby není jediným upozorněním na chybu, existuje ještě označení žluté. Touto barvou jsou zvýrazněny příchozí platby od odběratelů, kde je sice uvedena reference placené faktury, avšak v našem systému SAP je již faktura se shodnou referencí zaplacena. Pak musí účetní tuto platbu přiřadit k jiné faktuře či ji vrátit zpět odběrateli.



Obr. 31 - Transakce FEBAN – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

Icocpitm – FB60, MIRO

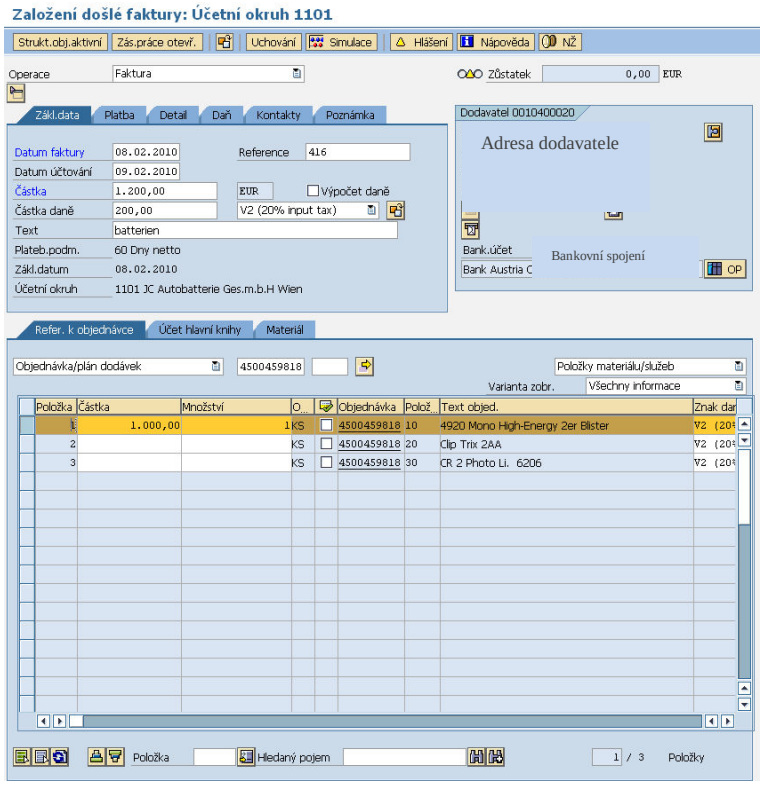
Icocpitm je pomocný systém pro účtování přijatých faktur od dodavatelů. Originály faktur jsou naskenovány do systému icocpitm a poté v elektronické podobě zaslány na schválení pracovníkům do lokální země. Po schválení může být faktura účetním zaúčtována. V tuto chvíli jsou faktury rozděleny na ty, co mají objednávku a na ty, co objednávku nemají. Faktury s objednávkou se následně účtují v transakci MIRO. Fakturám bez objednávky je určena transakce FB60.

MIRO

Jak již bylo výše zmíněno, jedná se o transakci, pomocí které se účtují faktury s objednávkou. V transakci se musí vyplnit datum faktury, reference, datum účtování, částka, daň, daňový kód a případně i text. Velká pomoc pro účetní je možnost zaškrtnutí políčka výpočet daně, kdy je daň sama vypočítána. Následně je nutné zadat číslo objednávky. V Power Solutions se používají čísla objednávek začínající 4500xxxxxx. Celkový počet číslic je 10.

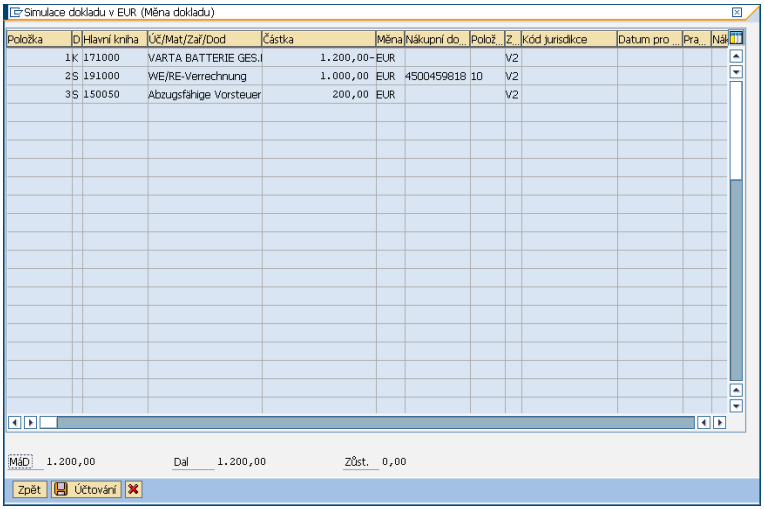
Po zadání objednávky se FI modul propojí s MM modulem. Každá objednávka je přiřazena určitému dodavateli, jehož důležité údaje (bankovní spojení a adresa) se nalézají v pravé horní části obrazovky. Ve spodní části obrazovky se objeví jednotlivé položky, které se

týkají dané objednávky. Zde je možno upravit fakturované množství či cenu. Po zkontrolování a odsouhlasení všech údajů je možno danou fakturu zaúčtovat.



Obr. 32 - Transakce MIRO

Zdroj: interní systém SAP



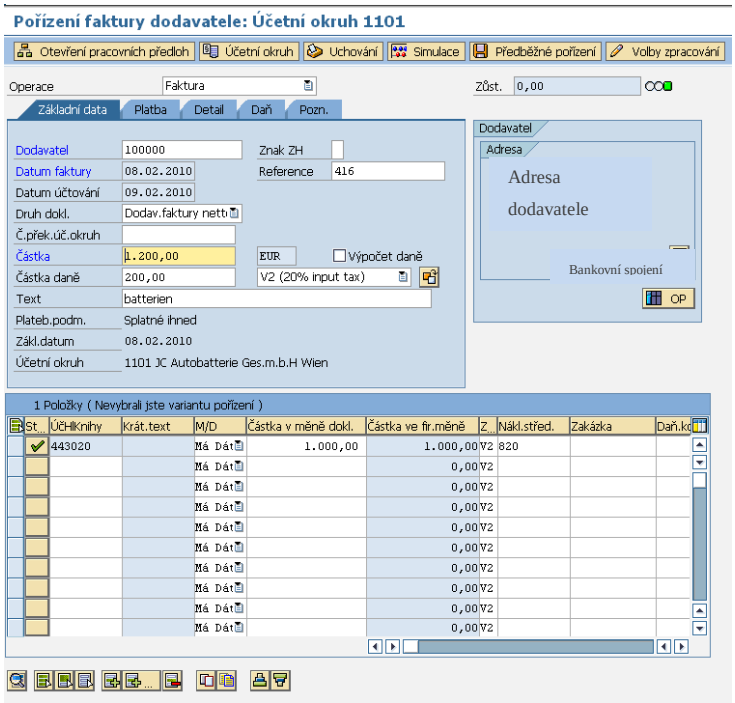
Obr. 33 - Transakce MIRO – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

FB60

Jde o transakci, jež je využívána k účtování faktur bez objednávky. V případě této transakce je nejprve nutné vyplnit specifické číslo, které je každému dodavateli přiřazeno. Jedná se o 6 – 8 místný kód. Pod tímto číselným kódem se nacházejí kmenová data dodavatele jako je název, adresa, telefonní kontakt, bankovní spojení aj. Tato data jsou zobrazena v pravé části obrazovky. Dále je při účtování nutno v této transakci doplnit datum faktury, datum účtování, referenci, částku, druh dokladu, daň, případně zaškrtnout políčko pro výpočet daně, daňový kód a text.

Spodní část transakce je vyhrazena pro samotné účtování. Zde se musí vyplnit konto, na které má být daná faktura zaúčtována. Následně se zvolí, zda jde o fakturu či dobropis a podle toho se vybere strana „Má dáti“ či „Dal“. Dále se zapíše fakturovaná částka, daňový kód, nákladové středisko a případně i číslo zakázky. Pro bližší specifikaci a pozdější identifikaci je vhodné zadat i text.

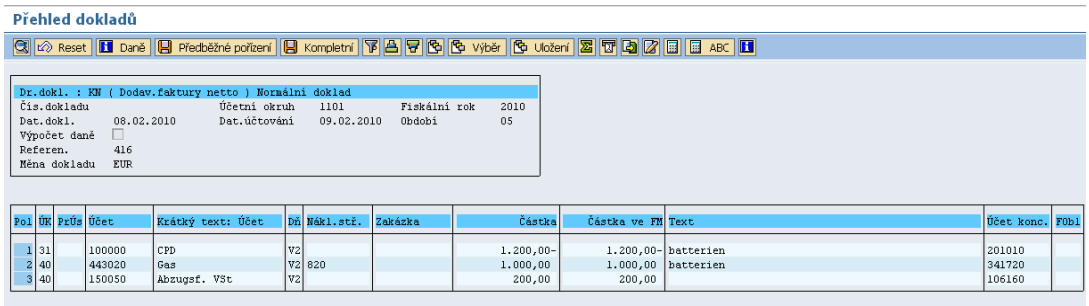


Obr. 34 - Transakce FB60

Zdroj: interní systém SAP

Před definitivním zaúčtováním umožňuje tato transakce simulaci daného účetního záznamu. Zde si může uživatel zkontrolovat, zda má vyplněny všechny potřebné údaje

a jejich správnost. Systém SAP vyžaduje určité údaje povinně. Bez těchto nutných dat nedovolí systém zaúčtování dané faktury. V tom případě je nutné, aby se uživatel ze simulace vrátil a potřebná data doplnil. Následně je možné danou fakturu zaúčtovat.



Obr. 35 - Transakce FB60 – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

FB50

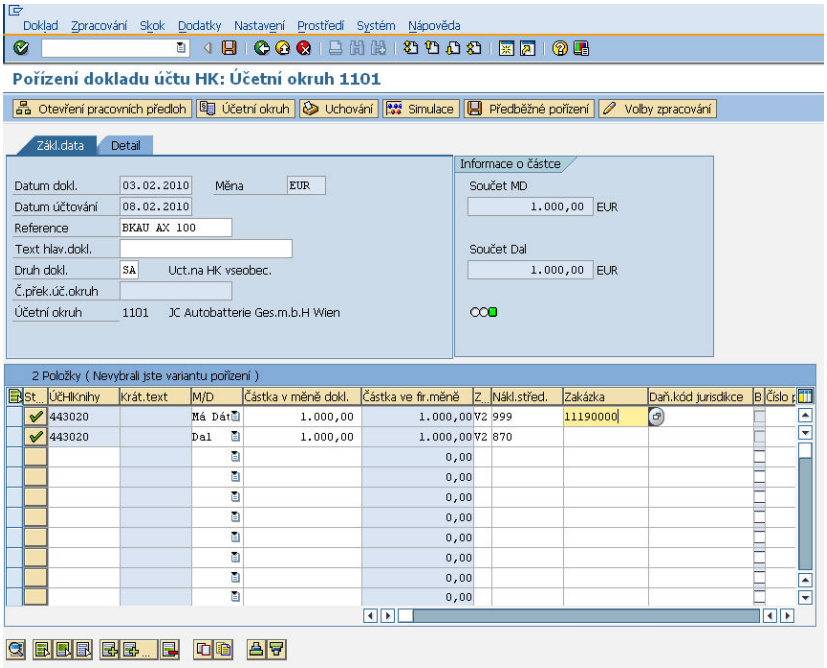
FB50 je transakce, která se využívá pro účtování na hlavní knihu, pro přeúčtování např. z konta na konto aj.

Při účtování je opět nutné zadat datum dokladu a datum účtování. Důležitá náležitost je reference, která specifikuje daný doklad. Zde se udává určitá charakteristika daného účtování, podle které lze zpětně zjistit, čeho se účetní záznam týkal. Transakce FB50 umožňuje zvolit typ dokladu, podle něhož se následně po zaúčtování přiřadí určitá číselná řada. Mezi nejpoužívanější typy dokladu v této transakci ve Středisku sdílených služeb patří SA a FB doklad. FB doklad určuje ty doklady, které jsou následně, např. přes periodu, stornovány. SA doklady naopak stornovány nejsou.

Ve spodní části dané transakce se nutné vyplnit účty a strany „Má dáti“ a „Dal“, na které má být účtováno. Následně se vyplní částka, daňový kód, pokud je nutné, tak i nákladové středisko a číslo zakázky. Některá konta vyžadují zadání data valuty. V neposlední řadě je vhodné kvůli identifikaci vyplnit text, ten ale není nutnou podmínkou pro zaúčtování.

Důležitou podmínkou pro zaúčtování je, aby se strana „Má dáti“ rovnala straně „Dal“, což je základní pravidlo účetnictví. Tuto zákonitost systém SAP sám hlídá, a pokud není

dodržena, nelze provést zaúčtování. Účetní zápis je možné opět předem zkontrolovat v simulaci. Tím se předejde následným opravám.



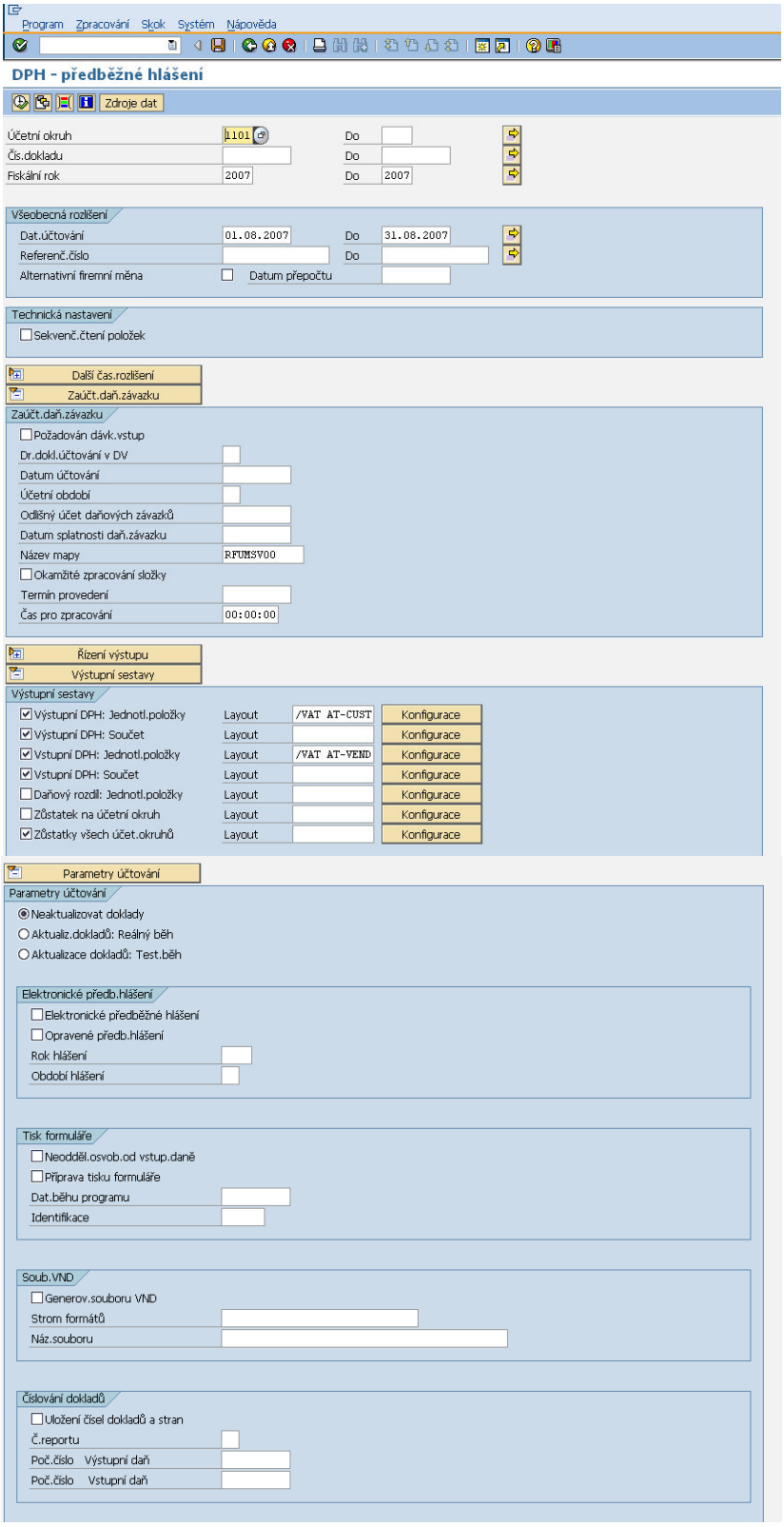
Obr. 36 - Transakce FB50

Zdroj: interní systém SAP

ZFUM

Transakce ZFUM byla vytvořena jako podpora při vyplňování daňového přiznání pro daň z přidané hodnoty. Její hlavní výhodou je, že díky nastavení daňových kódů respektuje lokální odlišnosti jednotlivých zemí.

V ZFUM jsou předem od IT oddělení nastaveny varianty pro jednotlivé společnosti. Po zvolení je opět jako v předchozích případech nutné vyplnit účetní okruh, dle kterého systém SAP rozliší místní rozdíly dané země. Velice důležité je vyplnit období, za které se má daňové přiznání zobrazit. Poté je již systém připraven pro spuštění.



Obr. 37 - Transakce ZFUM

Zdroj: interní systém SAP

V případě, že byla data v systému SAP již archivována, vylepšilo IT oddělení ve Středisku sdílených služeb tuto transakci o možnost výběru, se kterými daty by měla tato transakce pracovat. Umožňuje si přes políčko zdrojů dat zvolit, zda mají být použity i účetní záznamy, které jsou archivovány, což uživatelům připravujícím daňová přiznání pro DPH v mnohém ulehčuje práci, a daňová přiznání jsou přesnější a je možné získat po několika letech stejná data i zpětně. Před tímto nastavením museli účetní daňová přiznání z archivovaných dat získávat z jednotlivých účetních záznamů, což bylo velice pracné a časově náročné.

Zůstatky všech účet.okruhů

	Měna	ÚčOk	OPE	Dň	Význam	Sazba	Částka základu daně	Odváděná částka	Odčitatelná	Zůstatek
	EUR	0044	MWS	00		0,000	1.250.001,00			
	EUR	0044	MWS	A8		0,000	87,92-			
*	EUR	0044	MWS				1.249.913,08			
	EUR	0044	VST	10		0,000	140,00			
	EUR	0044	VST	V8		19,000	42,40		8,06	8,06
*	EUR	0044	VST				182,40		8,06	8,06
**	EUR	0044					1.250.095,48		8,06	8,06
***	EUR						1.250.095,48		8,06	8,06

Obr. 38 - Transakce ZFUM – výsledné zobrazení

Zdroj: interní systém SAP

4 Zhodnocení výhod a nevýhod systému SAP

V této kapitole budou nastíněny některé výhody a nevýhody informačního systému SAP.

Jako největší výhoda SAP je nejen ve Středisku sdílených služeb spatřováno to, že se jedná o informační systém, který je komplexní a provázaný. Spojuje mnoho různých oblastí ve svých modulech, které jsou navázány na sebe – Finanční modul, Controlling, modul Odbytu a prodeje, modul Materiálové hospodářství a mnoho dalších modulů. Každý pracovník je tak schopen vložit do systému potřebná data a jiný zaměstnanec s nimi může dále pracovat. Např. v MM modulu je napřijmováno zboží a účetní je následně schopni v FI modulu zaúčtovat přijatou fakturu, která souvisí s naskladněným zbožím. S komplexností však přichází i nevýhoda. Zpočátku se novým uživatelům může systém zdát složitý. Detailnost a obšírnost systému SAP bývá složitá i pro již zapracované uživatele a to v případě, že se vyskytne problém či je zapotřebí využít nových transakcí. V těchto situacích je nutná spolupráce s IT oddělením, kde jdou pracovníci specializovaní na jednotlivé moduly.

Další výhoda Finančního modulu informačního systému SAP je tzv. „stromová struktura“. Jedná se o seřazení všech transakcí dle logického uspořádání na hlavní stránce systému. Zde se může uživatel postupně dostat až na požadovanou transakci, či je zde možno dle skupin objevit nové transakce. Hlavní „stromovou strukturu“ si účetní může uspořádat dle svých potřeb. Systém SAP umožňuje si na hlavní stránku zadat nejpoužívanější transakce jako tzv. favority. Ulehčuje to práci, jelikož si pracovník nemusí pamatovat zkratky transakcí či je zdlouhavě vyhledávat ve „stromové struktuře“.

Velká pomoc při práci účetní je, že systém SAP lze propojit se systémem MS Excel. Pracovník si může připravit doklad k účtování v MS Excel. Připraví si účty, částky, text a následně je možné tento soubor v podobě .txt (uloženo z vytvořeného MS Excel) transportovat pomocí transakce YFST do systému SAP, který sám tento doklad zaúčtuje. Účetní tuto možnost využívají např. při pravidelně se opakujících dokladech (např. uzávěrkové práce), které obsahují více kont, na které se má účtovat. Další možností jak využít MS Excel je, že je možné různé reporty a jiná data stáhnout do MS Excel. Jediná

nevýhoda je zde spatřována v tom, že pokud si člověk upraví pomocí filtrů data v systému SAP, MS Excel není schopen takto vyfiltrovaná data převzít. Uživateli se stáhnou všechna data a on musí pomocí filtrů v MS Excel doklady znovu upravit, aby měly požadovanou formu a obsah.

Kladem systému je také možnost rozšíření pomocí dalších programů. Jedná se např. o možnost propojení s lokální bankou. Ve Středisku sdílených služeb od léta roku 2009 funguje možnost automatického účtování bankovních výpisů. Jde to díky vytvoření nového programu, který propojuje systém SAP a lokální bankovní systém, kdy jsou pomocí kódování spojeny položky na bankovním výpisu s jednotlivými účty v systému SAP.

Dalším takovým vylepšením je využití tzv. SEPA plateb, které mohou být použity mezi jednotlivými zeměmi Evropské unie. Tento systém v rámci EU nerozlišuje zahraničí a domácí bankovní systém. SEPA platby využívají soustavy bankovních spojení ve tvaru IBANu, což je mezinárodní označení bankovních dat. Aby bylo možné ve společnosti Johnson Controls tuto metodu využívat, bylo nutné rozšířit systém SAP o tzv. TRAX, který spojuje SAP s lokální bankou a navíc umožňuje kontrolu toku plateb vedením společnosti.

Nyní bude naznačeno alespoň několik málo nevýhod, jejichž odstraněním by již tak nápomocný systém SAP ulehčil práci účetním ještě více. Z pohledu systému SAP se jedná o drobnosti, avšak z pohledu účetních by odstranění znamenalo výraznou pomoc.

V transakci MIRO a ME23, kde se využívají objednávky, je velký problém, že ani jedna z těchto transakcí neumožňuje vyhledávat materiál např. pomocí čísel materiálu. Při účtování faktur v rámci koncernu, kdy jedna objednávka může obsahovat i 100 položek je pro účetní namáhavé vyhledávat čísla materiálu. Pracovník musí projít postupně všechny řádky objednávky, než najde ten správný. Výhodou by bylo, kdyby tyto transakce umožňovaly např. filtrování dle čísla materiálu či seřazení od nejmenší po největší číslo materiálu. V tuto chvíli však taková možnost není.

Další nedostatek je možno nalézt v transakci ZFUM. Ta neumožňuje při velkém objemu dat (hlavně přijatých a vydaných faktur), který se však ve výrobních ale i prodejních organizacích firmy Johnson Controls vyskytuje, stáhnout data za jeden kalendářní rok jedním spuštěním této transakce. Systém po několika minutách vždy oznámí, že není schopen tak velký objem záznamů stáhnout. Dalším problémem, který s tímto souvisí je, že kalendářní rok je ve společnosti Johnson Controls složen ze dvou fiskálních roků – 9 měsíců jeden, 3 měsíce druhý. V tomto případě opět systém požadovaná data nestáhne.

Někteří pracovníci SSC v České Lípě spatřují jako nevýhodu vzhled a přehlednost výchozích reportů. Jedná se o to, že při tisku reportů a zaúčtovaných dokladů, je výsledný efekt zhuštěný a nepřehledný. Písmo je malé, což zhoršuje následnou práci s danými reporty. Avšak tím se systém SAP snaží uspořit místo při tisku.

Další ztížení práce spatřují zaměstnanci Johnson Controls při skenování dokladů, např. faktur, dodacích listů aj. Ač má pracovník dané doklady např. v elektronické podobě ve svém počítači, musí je vždy vytisknout a k danému účetnímu zápisu naskenovat pomocí transakce OAWD. Neexistuje možnost, že by systém převzal data z PC a přiložil jej k záznamu, který je charakterizován určitou číselnou řadou.

Systém SAP také umožňuje nastavit si vlastní variantu při zobrazení dokladů. To je pro účetní výhodné, avšak někteří uživatelé mají oprávnění pro změnu všech variant. Tím mohou smazat či upravit varianty všech ostatních uživatelů, což znepříjemňuje práci účetních Střediska sdílených služeb. Pracovníci si tak musí znovu nastavit svou podobu transakcí, a to jim zabírá zbytečně čas.

Jak již bylo výše zmíněno, nevýhody jsou ve srovnání s výhodami pouze drobnostmi. Systém SAP je komplexní systém, který je pro každý podnik přínosem, jelikož stačí jeden program pro mnoho činností.

Závěr

Zakladateli firmy SAP AG byli Hasso Plattner a Dietmar Hopp. Oba pánové se při jejich působení ve společnosti IBM setkali s tím, že si uživatelé dosavadních informačních systémů stěžovali na podobné problémy. Proto se rozhodli vytvořit standardní software, který může být použit v co největším případném počtu podniků. Realizace této myšlenky se jim povedla a ve spolupráci s dalšími kolegy byl vytvořen systém SAP R/3.

SAP R/3 patří do skupiny ERP systémů, které napomáhají podnikům k realizaci různých podnikových procesů, jako je např. prodej, nákup a skladování, expedice hotových výrobků, fakturace, účetnictví, personalistika a mnoho dalších. Sjednocení těchto činností vede k lepší efektivitě daných procesů, neboť je vytvořena jedna společná databáze, díky níž jsou systémy schopny zcela podporovat všechny procesy související s podnikovou ekonomikou.

Informační systém SAP R/3 se dělí na 3 vrstvy – databázovou, aplikační a prezentační. Aplikační vrstva je dělena na různé oblasti, které jsou dále členěny na moduly. Tyto základní oblasti a moduly tvoří provedení hlavních funkcí při řízení podnikových akcí. Mezi nejvýznamnější modul patří Finanční účetnictví, kterého se týkal i průzkum na Středisku sdílených služeb společnosti Johnson Controls.

Společnost Johnson Controls, jejíž hlavní sídlo je v Milwaukee v USA, se dělí na 3 divize – Automotive Experience, jež se zabývá dodávkami automobilových součástek, Building Efficiency, jejíž oblast zaměření je na technickou výkonnost budov a konečně Power Solutions. PS je přední světový výrobce startovacích baterií. Pro tuto divizi bylo v České Lípě vytvořeno v roce 2004 Středisko sdílených služeb, které podporuje všechny pobočky firmy v Evropě. SSC bylo vytvořeno z důvodu úspory nákladů, zlepšování úrovně služeb, standardizaci procesů a služeb a zlepšení kontrolních mechanizmů podniků ve skupině.

Pro hodnocení výhod a nevýhod informačního systému SAP byl použit průzkum pomocí dotazníků, které byly vyplněny zaměstnanci SSC v České Lípě. Z otázek, které se týkaly např. funkčnosti, přehlednosti, výhod a nevýhod SAP, vyplynulo, že pracovníci firmy

Johnson Controls jsou se systémem SAP spokojeni. Bylo sice poukázáno na několik málo nedostatků, avšak výhody vesměs převážily a respondenti by ve většině případů SAP doporučili i dalším uživatelům.

Mezi výhody systému lze vyzvednout jeho provázanost a komplexnost, což šetří firmě peníze a napomáhá uživatelům ve flexibilní práci. Zprvu se může SAP pro nové uživatele zdát příliš složitý, avšak časem se v něm naučí orientovat a využívat všechny klady, které přináší. Další výhodou je možnost propojení SAP s produktem společnosti Microsoft – MS Excel. Uživatelům je toto nápomocno při dalším zpracování potřebných údajů a reportů, které lze ze systému získat. Dalším kladem je možnost rozšíření pomocí dalších programů, které mohou být propojeny např. s bankovními institucemi aj. Mezi další pozitiva dle zaměstnanců patří spolehlivost, přehlednost, snadné ovládání, rychlé zpracování dat atd.

Samozřejmě je možné nalézt i některé nevýhody. Tyto nevýhody nejsou v porovnání se SAP jako celkem významné, avšak jejich odstranění by ulehčilo a zrychlilo účetním v SSC práci. Jedná se např. o nemožnost filtrace či seřazení materiálu dle čísla materiálu. Pracovníci tak musí při účtování či kontrole objednávek hledat danou položku, což zpomaluje jejich činnost a tím zvedá náklady na zpracování faktury. Další negativum je spatřováno při tvorbě ročního daňového přiznání pro DPH. V tomto případě není systém SAP při velkém objemu dat schopen stáhnout naráz celý kalendářní rok, který se skládá ze dvou fiskálních roků. Jako nevýhodu spatřuje mnoho pracovníků Střediska sdílených služeb nemožnost připojení dokumentů, které jsou zaslány např. pomocí e-mailu, či je má pracovník ve svém počítači, k již zaúčtovaným dokladům. V tomto případě musí zaměstnanec dokumenty nejprve vytisknout a poté opět naskenovat k danému účetnímu záznamu.

Při zhodnocení všech výhod a nevýhod je možno dojít k závěru, že využití informačního systému SAP ve společnosti Johnson Controls a hlavně ve Středisku sdílených služeb je přínosem. I přes drobné nedostatky je SAP při práci účetních velkým pomocníkem.

Seznam použitých zdrojů

Citace:

[1] BASL, J., BENDA, L. *Podpora podnikových procesů produkty SAP*. 1. vyd. Praha: Oeconomika, 2003. 147 s. ISBN 80-245-0613-0.

[2] MAASEN, A., SCHOENEN, M., FRICK, D., GADATSCH, A. *SAP R/3 Kompletní průvodce.* 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2007. 736 s. ISBN 978-80-251-1750-7.

[3] *Příběhy úspěšných: Adecco, Andersen Consulting, Autodesk, Ericsson, Generali, Hewlett Packard, Norsk Hydro, Microsoft, Pocker & Gamble, SAP*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 1998. 139 s. ISBN 80-86119-10-6.

[4] *Johnson Controls Employee Orientation Handbook and Employee journal*

[5] *ERP systém* [online]. Dostupný z WWW: <http://erpsystem.cz/erp-system/erp-system-enterprise-resource-plannin/vyhody-erp-systemu.html>

[6] Dotazník-online. *Jak na dotazník* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.dotaznik-online.cz>

[7] *Johnson Controls* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.johnsoncontrols.com>

[8] *Johnson Controls ČR* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.johnsoncontrols.cz/publish/cz/cs/careers/nabidka_zam_stnani0.html>

[9] Ness Efcon. *SAP moduly* [online]. Dostupné z WWW: <http://www.efcon.cz/EFCON_WEB/efcon.nsf/czech/sap_moduly.htm>

[10] *SAP Česká republika* [online]. Dostupný z WWW: <http://www.sap.com/cz/index.epx>

[11] SAP. *Financial analyst and investor conference* [online]. Dostupné z WWW: <http://www.sap.com/about/investor/presentations/pdf/Copenhagen_Financial_Analyst_Symposium_final.pdf>

Bibliografie:

[12] ANDERSON, G., RHODES, T., DAVIS, J. *SAP in 24 Hours.* 2nd Edition. Indiana: SAMS, 2008. 480 pgs. ISBN 978-0-137-14284-2.

[13] BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy.* 2. vyd. Praha: Grada, 2007. 288 s. ISBN 978-80-247-2279-5.

[14] BASL, J., BLAŽÍČEK, R. *Podnikové informační systémy: podnik v informační společnosti*. 2., výrazně přepracované a rozšířené vyd. Praha: Grada, 2008. 283 s. ISBN 978□80-247-2279-5.

[15] FLETCHER, A. N., BRAHAM, M. PARGMANN, H. *Workflow management with SAP WebFlow: a practical manual.* 1 Aufl. Berlin: Springer, 2004. 257 s. ISBN 3-540- 40403-1.

[16] GÁLA, L., POUR, J., TOMAN, P. *Podniková informatika.* 1. vyd. Praha: Grada Publishng, 2006. 484 s. ISBN 80-247-1278-4.

[17] KŘÍŢOVÁ, Z. *Účetní systémy na PC.* 1. vyd., Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005. 102 s. ISBN 80-210-3904-3.

[18] KÜHNHAUSER, K.-H. *ABAP*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a. s., 2009. 368 s. ISBN: 978-80-251-2117-7.

[19] LIANE, W. *SAP R/3 Administration.* 1. Dis. Harlow: Addison-Wesley, 1998. 381 pgs. ISBN 0-201-92469-2.

[20] MEJZLÍK, L. *Účetní informační systémy: využití informačních a komunikačních technologií v účetnictví.* 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2006. 173 s. ISBN 80-245-1136-3.

[21] MOLNÁR, Z. *Efektivnost informačních systémů.* 2. dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 180 s. ISBN 80-247-0087-5.

[22] NARAYANAN, V. *SAP FI/CO: Questions and Answers.* Infinity Science Press, Sadbury, 2008. ISBN 978-19-340-1522-3.

[23] PATEL, M. *SAP ERP Financials.* 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2010. 464 s. ISBN: 978-80-251-2488-8.

[24] POUR, J. a kol. *Podniková informatika.* Grada Publishing, 2006, 482 s. ISBN 80-247-1278-4.

[25] REBSTOCK, M., HILDEBRAND, K. *SAP R/3 für Manager.* 1. Aufl. Bonn: International Thomson Publishing, 1998. 291 s. ISBN 3-8266-0424-5.

[26] SODOMKA, P. *Informační systémy v podnikové praxi.* Computer Press, a.s. 2006, 343 s. ISBN 80-251-1200-4.

[27] *Interní materiály firmy Johnson Controls.*

[28] *Řešení pro veřejný sektor – SAP*. 1. vyd. Praha: SAP ČR, 2008, 40 s.

[29] *Příručka školení SAP Business One TB1000.* SAP AG. 2004.

[30] *SAP R/3 reporting made easy: fundamentals and development tools.* 1. dis. Palo Alto: SAP Labs, Inc, 2002. 366 pgs.

[31] Hospodářské noviny. *Stručná historie systémů ERP*. [online]. 2006 [cit. 2010-02-15]. Dostupný z WWW: <http://hn.ihned.cz/c3-18324610-500000_d-strucna-historie-systemu-erp>

[32] TISCALI/ČTK. *Podniky snižují náklady díky outsourcingu.* [online]. 2007 [cit. 2009-12-11]. Dostupný z WWW: <http://tiscali.cz/mone/mone_center_071015. 1018300.html>

[33] Accenture. *Podniková řešení SAP* [online]. 2009 [cit. 2009-09-23]. Dostupný z WWW: <http://www.accenture.com/Countries/Czech_Republic/Services/Enterprise SolutionsSAPDefault.htm >

[34] SODOMKA, P. Studie CVIS. *Aktuální trendy vývoje českého ERP trhu (1. část).* [online]. 2007 [cit. 2009-12-30]. Dostupný z WWW: <http://www.cvis.cz/indexx. php?id=764>

[35] SODOMKA, P. Studie CVIS. *Aktuální trendy vývoje českého ERP trhu (závěrečná část).* [online]. 2007 [cit. 2010-01-05]. Dostupný z WWW: <http://www.cvis.cz/ indexx.php?id=764>

[36] Deloitte. *Střediska sdílených služeb (SSC).* [online]. [cit. 2010-01-22]. Dostupný z WWW: <http://www.deloitte.com/view/cs_CZ/cz/sluzby/poradenstvi/financni-funkce/ sdilene-sluzby/index.htm>

[37] ŠLESINGER, P. *Co je vlastně ERP a co od něj čekat?* [online]. 2009. [cit. 2010-12-16]. Dostupný z WWW: <http://www.erpoviny.cz/post/Co-je-ERP-a-co-od-nej-cekat.aspx>

[38] HP. *HP představuje nová řešení s podporou SAP* [online]. 2009 [cit. 2009-07-09]. Dostupný z WWW: <http://h41131.www4.hp.com/cz/cs/press/hp-predstavuje-nova-reseni-s-podporou-sap.html?jumpid=reg_R1002_CZCS>

[39] Logica. *SAP řešení* [online]. Dostupný z WWW: Dostupný z WWW: <http://www.logica.cz/sap+re%9Aen%C3%AD/400007948>

[40] S&T Česká republika. *SAP ERP - centrální řešení společnosti SAP* [online]. 2007. Dostupný z WWW: <http://www.sntcz.cz/Content.Node/solutions_services/21143.cz.php>

Seznam příloh

Příloha A – Historie společnosti Johnson Controls v letech
Rozsah: 2 strany

Příloha B – Dotazník SAP
Rozsah: 3 strany

Příloha A

Historie společnosti Johnson Controls v letech

1885	Založení společnosti Johnson Electric Service Company
1887	Firma vyplácí svou první dividendu
1902	Změna názvu firmy na Johnson Service Co.
1903	Johnson regulátor vlhkosti specifikovaný Willisem Carrierem pro jednu z prvních instalací klimatizace na světě v tiskárně v Pensylvánii
1910	Otevření první evropské prodejní kanceláře
1940	Cenné papíry Johnson Service Co. poprvé kotovány na burze cenných papírů NASDAQ
1956	Představení kontrolního centra vzduchotechniky, které poprvé umožňovalo centralizované monitorování tepelného stavu budovy
1965	Cenné papíry Johnson Service Co. kotovány na Newyorské burze cenných papírů
1966	Tržby překročily 100 milionů USD
1968	Akvizice Penn Controls vyrábějící regulační systémy pro chladicí zařízení a plynové topení
	Zařazení mezi společnosti Fortune 500
1972	Představení JC80, prvního minipočítače vestavěného do regulačních systémů budov
1974	Společnost přejmenována na Johnson Controls, Inc.
1978	Akvizice Globe-Union, Inc. a vstup do oboru automobilových baterií
1985	Akvizice Hoover Universal, zdroje pro podnikání v oboru automobilových sedadel a strojů pro výrobu plastů
1989	Akvizice Pan Am World Services a vstup do oboru řízení budov
1990	Představení systému Matasys® Facilities Management Systém
1992	Tržby ve výši 5,2 miliardy USD
1995	Otevření 150. výrobního závodu
1996	Výroba sedadel pro více než osm milionů nových automobilů
	Společnost byla vybrána do seznamu časopisu Industry Week Magazine „100 nejlépe řízených společností na světě“

	Tržby překročily 10 miliard USD
1998	Největší dodavatel sedadel v Jižní Americe
	Instalace desetitisícového systému Matasys® Facilities Management
	Akvizice Backer Group, evropského dodavatele automobilových interiérů
1999	GM jmenuje společnost „Společností roku“ – mezi 30 000 dalšími dodavateli
	Agentura pro ochranu životního prostředí USA společnost jmenuje „Spojencem roku“ v iniciativě Energy Star buildings (budovy spořící energii)
	Vítěz mezinárodní ceny N. Mandely za dobrou praxi na poli diverzity
2000	Akvizice Ikeda Bussan, dodavatele automobilových sedadel (Japonsko)
	Zvedení nových produktů, např. Auto Vision, video systému pro vozidla
2001	Akvizice Sagem (Francie), výrobce elektroniky automobilových baterií
2002	Akvizice divize automobilových baterií Varta (Německo, Česká republika)
	Tržby překračují 20 miliard USD
2003	Akvizice Borg Instruments, Německo
	Překročení částky 1 miliardy USD nákupů od dodavatelů plnících kritéria diverzity; členem organizace Kulatý stůl miliardářů
2004	Zvýšení dividend již 30. po sobě následující rok
	Obdržení zlaté medaile Světového ekologického střediska jako úspěšná mezinárodní společnost v oblasti udržitelného rozvoje
	Udělení smlouvy na vývoj baterie lithium-iont pro konsorcium United States Advanced Battery Consortium
2005	Akvizice York International, globálního dodavatele zařízení a služeb pro topení, ventilaci, klimatizaci a chlazení
	Akvizice globální obchodní činnosti v oboru automobilových baterií společností Delphi
	Zařazení na světový index udržitelnosti Dow Jones Sustainability World Index
2006	Společnost hostila prezidenta George W. Bushe při jeho důležitém projevu na téma energie v centrále Building Efficiency v Milwaukee
2009	Podpis smlouvy o výrobě baterií pro hybridní automobily značky Ford

Příloha B

Dotazník SAP

Vážená kolegyně, Vážený kolego,

jmenuji se Zuzana Vedralová a jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia podnikové ekonomiky na Technické univerzitě v Liberci. V akademickém roce 2009/2010 zpracovávám diplomovou práci, ve které se věnuji tématu „Systém SAP“.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění níže uvedeného dotazníku na toto téma. Vyplnění Vám zabere pouze několik minut. Dotazník je anonymní a bude sloužit pouze pro účely této diplomové práce.

Prosím o označení a vypsání odpovědí, které považujete za odpovídající skutečnosti.

Za vyplnění dotazníku Vám předem děkuji.

Dotazník SAP

1. ***Jaký je Váš věk?***

   20 a méně

   20 – 30 let

   30 – 40 let

   40 – 50 let

   50 let a více

2. ***Na jakém oddělení SSC se systémem SAP pracujete?***

   Závazky

   Pohledávky

   Hlavní kniha

   IT oddělení

   Zákaznický servis

3. ***Jak dlouho pracujete se systémem SAP?*** .....

4. ***Pracoval/a jste i s jiným informačním systémem?***

   Ano

   Ne

   Pokud ano, uveďte

   s jakým……..

5. ***Získal/a jste od zaměstnavatele dostatek informací, jak se systémem SAP pracovat?***

   Ano

   Ne

6. ***Uvítal/a byste školení?***

   Ano

   Ne

7. ***Jak dlouho jste se učil/a pracovat se systémem SAP, než jste plně pochopil/a veškeré funkce, které potřebujete pro svou práci?***

   ……

8. ***Jak hodnotíte funkčnost SAP?***

……

9. ***Jak hodnotíte přehlednost SAP?***

……

10. ***Jaké transakce při své práci nejvíce využíváte?***

.....

.....

.....

11. ***Jak hodnotíte kvalitu výstupních informací?***

.....

.....

.....

12. ***Jaké výhody spatřujete v používání systému SAP?***

……

…..……

……..……

13. ***Poukažte na nevýhody SAP?***

……

……

……

14. ***Máte konkrétní představu o změně systému za účelem vylepšení?***

……

……

……

15. ***Doporučil/a byste systém SAP jiným společnostem?***

Ano

Ne